



YLIOPISTON APTEEKKI
VUOSIKERTOMUS 2004



Sisältö

- 3 Vuosi 2004 lyhyesti
- 4 Apteekkarin katsaus
- 6 Yliopiston Apteekin
missio, arvot ja eettiset ohjeet
- 8 Asiakaspalvelu on tärkein työmme
- 10 Yliopiston Apteekin henkilökunta:
tehtävät, koulutus, perehdytys, palkkiot
- 14 Asiakaspalvelun kehityshankkeet: yhteisvaikutus-
seuranta, haavanhoitoresepti, sähköinen resepti
- 16 Yliopiston Apteekki Virossa
- 18 Yliopiston Apteekki rahoittaa tieteiden välistä
huipputeknologiaa (DDTC)
- 20 Hallituksen toimintakertomus
- 23 Tuloslaskelma
- 24 Tase
- 26 Rahoituslaskelma
- 27 Tilinpäätöksen liitetiedot
- 31 Hallituksen esitys voittovarojen käytöstä
- 32 Tilintarkastuskertomus
- 33 Hallintoelimet, konsernin tytär- ja osakkuusyrityt
- 34 Svensk Resumé
- 35 English Summary

Yliopiston Apteekki

Yliopiston Apteekki on Helsingin yliopiston omistama apteekki, jolla on Helsingissä sijaitsevan pääapteekin lisäksi 16 sivuapteekkia eri puolilla Suomea. Yliopiston Apteekki tukee toimintansa kautta tutkimus- ja ope-

tustoimintaa sekä on maamme suurin farmaseuttisen henkilöstön työllistäjä. Vuonna 2004 Yliopiston Apteekki avasi Virossa kaksi apteekkia.

VUOSI 2004 LYHYESTI

Liikevaihto ja tulos

Yliopiston Apteekin liikevaihto oli 230 miljoonaa euroa. Liikevaihto kasvoi 11,8 prosenttia vuodesta 2003. Yliopiston Apteekin lääkemyynistä maksettava apteekkimaksu oli 22,2 miljoonaa euroa. Yliopiston Apteekin tilikauden voitto oli 12,1 miljoonaa euroa. Yliopiston Apteekki tulouttaa Helsingin yliopistolle apteekkimaksun, välittömät verot ja voitonjakonsa. Vuodelta 2004 tuloutus on yhteensä 38,6 miljoonaa euroa.

Henkilökunta

Yliopiston Apteekissa työskenteli vuoden 2004 lopussa 1043 henkilöä. Resursseja tasataan omalla työvoimapalvelulla, jossa työskenteli neljä farmaseuttia. Yliopiston Apteekissa on käytössä koko henkilökuntaa koskeva tulospalkkiojärjestelmä. Vuodelta 2004 tulospalkkiota maksettiin 620 henkilölle. Lisäksi yksilöllistä kannustepalkkiota maksettiin 69 henkilölle. Henkilökunnalle tarjottavaa koulutusta lisättiin merkittävästi vuoden 2004 aikana.

Kanta-asiakkaat ja palvelut

Yliopiston Apteekilla oli vuoden 2004 lopussa 515 000 kanta-asiakasta. Systemaattinen lääkkeiden yhteisvaikutusten seuranta oli merkittävin muutos asiakaspalvelussa vuoden aikana. Yliopiston Apteekin valtakunnalliseen puhelinpalveluun tuli yli 230 000 puhelua. Suurin osa puheluista oli lääkkeisiin liittyviä kysymyksiä. Yliopiston Apteekin verkkopalvelussa oli noin 600 000 vierailua ja yli 300 000 eri kävijää. Erityisesti kävijöitä kiinnosti tuotetieto.

Kansainvälistyminen

Yliopiston Apteekki avasi vuoden 2004 kevään aikana kaksi apteekkia Viroon. Ensimmäinen avattiin Viljandiin ja toinen Tallinnaan, Viru-keskukseen. Viru-keskuksen apteekki kasvoi ensimmäisen toimintavuotensa aikana suurimmaksi yksittäiseksi apteekiksi Virossa.

Avainluvut (1 000 euroa)	2004	2003	2002	2001	2000
Liikevaihto	229 924	205 783	184 966	162 119	146 834
Apteekkimaksu	22 241	20 098	18 076	17 743	16 068
Välittömät verot	5 257	3 665	3 358	3 378	3 104
Voitto	12 071	8 179	7 443	7 139	6 775
% liikevaihdosta	5,3	4,0	4,0	4,4	4,6
Apteekkimaksu, verot ja voitto yhteensä	39 569	31 942	28 877	28 260	25 947
Yliopistolle tilitetty % yhteissummasta	38 569 97,5	30 942 96,9	27 877 96,5	26 760 94,7	23 929 92,2
Henkilöstö Kokopäiväiseksi laskettuna	1043 747	1008 741	889 678	799 647	693 586

Apteekkarin katsaus



Yliopiston Apteekki seuraa aktiivisesti asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia asiakaspalvelun laadusta. Yksi mittari on ollut Taloustutkimuksen toteuttama Kansallinen asiakaspalautte -tutkimus, jossa Yliopiston Apteekki sijoittui vuonna 2004 kolmannelle sijalle. Kokonaisarvosanamme kuitenkin parani edellisvuodesta. Tavoittelemme jatkossakin asiakaspalvelun laadussa kärkisijoituksia.

Toisen toteuttamamme asiakastutkimuksen perusteella voi sanoa, että palvelumme oli pääosin hyvää, joukossa oli jopa huippusuorituksia, mutta myös paljon parannettavaa. Ehkä suurin puutteemme on edelleen oma-aloitteisuuden ja aktiivisuuden

vähäisyys, jota osin voi selittää alan historialla. Ei ole kahtakymmentäkään vuotta siitä, kun lääkkeistä ei juuri saanut kertoa asiakkaille.

Yliopiston Apteekki pyrkii jatkuvasti parantamaan asiakaspalveluaan. Vuonna 2004 suurimpana uutena asiana toimimme asiakaspalveluun lääkkeiden yhteisvaikutuksista kertomisen. Tietoa yhteisvaikutuksista on paljon ja uutta tietoa syntyy jatkuvasti. Vaikka koulutimme henkilökuntaamme, kaikkea yhteisvaikutuksiin liittyvää tietoa on mahdotonta hallita ilman tietotekniikkaa. Toisaalta pelkkä yhteisvaikutuksia seulova ohjelma ei riitä, vaan tarvitsemme myös ammattitaitoisen henkilökunnan apua asiak-

kaan kohtaamiseen, neuvontaan ja asian selvittämiseen. Asiakkaan keskittäessä kaikki lääkeostoksensa meillemme, voimme hyvin ennaltaehkäistä vaaralliset tai hankalat yhteisvaikutukset. Sekä asiakkaat että lääkärit ovat suhtautuneet uuteen palveluumme erittäin hyvin.

Halusimme, että Yliopiston Apteekin yhteisvaikutuksia koskeva palvelu ulottuu myös ilman reseptiä myytävien lääkkeiden ja rohdosvalmisteiden neuvontaan. Monelle, jopa lääkealan ihmisellekin oli yllätys, että ilman reseptiä saatava lääke voi vaikuttaa haitallisesti reseptilääkkeiden tehoon. Tätä työtä jatkamme tänä vuonna. Sen onnistuminen edellyttää,



että olemme kiinnostuneita asiakkaittamme: heidän oireistaan ja muista lääkkeistä.

Vuoden 2004 alussa uudistimme koulutustamme merkittävästi. Vaikka YA-Akatemia on tarjonnut korkealatuista koulutusta, se ei ole tavoittanut edes kaikkia farmaseuttejamme. Samanaikaisesti aikaa käytettiin apteekeissa runsaasti lääkeyritysten tarjoamiin lääke-esittelyihin. Apteekki ei voi vaikuttaa näiden esittelyiden laatuun eikä siihen, että juuri tarvitsemaamme tietoa olisi tarjolla. Lisäksi lääke-esittelyt pidettiin pääsääntöisesti silloin, kun apteekissa oli eniten asiakkaita.

Lisätyämme omaa koulutustamme, lääkeyritysten esittelyt lopetet-

tiin toimipisteissämme. Samalla sovimme henkilökuntamme kanssa, miten yhteistyötä hoidetaan lääketeollisuuden kanssa jatkossa. Taustalla oli pelko siitä, että muualla lääkemarkkinoinnissa esiintyvät lieveilmiöt leviäsivät myös meille. Lääketeollisuudelta saatu sponsorointi on ollut pieni-muotoista, mutta halusimme lopettaa sen tyystin.

Vaikka edellä mainitut koulutukseen ja sponsorointiin liittyvät muutokset tuntuivat osasta henkilökuntaa ikäviltä, ovat ne osoittautuneet tarpeellisiksi. Sisäisen koulutuksen laatu on parantunut selvästi ja henkilökunta voi rauhassa keskittyä opiskeluun. Samalla pystymme palvelemaan asiakkaitamme entistä paremmin.

Suomen parhaat työpaikat -kilpailussa voitimme jo toistamiseen suurten yritysten sarjan. Erityisesti henkilökunnallemme annettu koulutus näkyi tuloksissa. Väestön vanheneminen koskettaa myös henkilökuntaamme ja joudumme miettimään keinoja kuinka huolehdimme ikääntyvien jaksamisesta. Toisaalta taas nuorella farmaseutilla saattaa olla lähes 40 vuoden työura edessään.

Vuosi 2005 on Yliopiston Apteekin juhluvuosi, sillä apteekki täyttää 250 vuotta. Olemme valinneet Sydämen ja Vastuun juhluvuoden teemaksi. Se kuvaa erinomaisesti meidän perustehtäväämme ja olemassaolon tarkoitusta. Tehtävämme on auttaa ihmisiä onnistumaan lääkehoidoissaan: opastamme lääkkeiden oikeaan käyttöön, yritämme ennalta ehkäistä haitalliset yhteisvaikutukset ja kerromme edullisemmista vaihtoehdoista. Lisäksi tehtävämme kuuluu edistää ihmisten yleistä tietämystä lääkkeistä ja terveellisistä elämäntavoista.

Käytännön työssä tämä tarkoittaa

asiakaspalvelun perusasioiden parantamista. Emme voi auttaa asiakkaittamme, jos emme ole kiinnostuneita heidän vaivoistaan tai lääkityksestään. Uskon, että perustehtävämme oivaltaminen tuo lisää sisältöä meidän jokaisen perustyöhön.

Apteekkialaan kohdistuu selkeitä muutospaineita. Suurimpana muutostoimena on väestön vanheneminen ja lääkekulujen kasvu. Lisäksi tieto lääkkeistä kasvaa valtavalla vauhdilla. Myös Euroopan Unionin pyrkimys lisätä palvelujen kilpailua voi tuoda suuriakin muutoksia myös apteekkisektorille. Yritämme valmistautua muutoksiin omassa toiminnassamme pääosin kahdella tavalla: huolehtimalla siitä, että osaamisemme siirtyy asiakkaidemme hyväksi ja toimimalla entistä tehokkaammin.

Suhtaudumme muutoksiin luottavaisesti. Näemme, että apteekkialan on tehtävä osansa esimerkiksi lääkekulujen kasvun hillitsemisessä. Haluamme olla esimerkkinä muulle terveydenhuollolle yhdistämällä tehokkuuden ja hyvän palvelun.

Viime vuosi oli historiallinen siinä suhteessa, että aloitimme kansainvälistymisen. Toiminta Virossa on käynnistynyt hyvin, mutta se on edellyttänyt paljon työtä. Tyytyväisinä voimme todeta toiminnan olevan siellä liiketaloudellisesti kannattavaa jo ensimmäisenä vuonna.

Koska asiakaspalvelumme kehittyi hyvin ja henkilökuntamme oli työhönsä sitoutunut, vuodesta 2004 muodostui taloudellisesti hyvä. Kiitos siitä kuuluu koko henkilökunnalle.

Erityisesti haluamme kiittää asiakkaittamme luottamuksesta Yliopiston Apteekkiä kohtaan.

Jari Kokkonen
Apteekkari

Yliopiston Apteekin missio

Autamme asiakasta onnistumaan lääkeshoidossaan: lääkkeiden oikeassa ja turvallisessa käytössä sekä kustannusten hallinnassa. Lisäksi haluamme lisätä asiakkaidemme tietoa lääkkeistä ja terveellisistä elämäntavoista.

Yliopiston Apteekin eettiset ohjeet

Eettiset ohjeet luovat toiminnan perustan Yliopiston Apteekissa. Eettiset ohjeet noudattavat kansainvälistä apteekkialan 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 ammatti-

henkilöiden kanssa kunnioittaen heidän arvojaan ja osaamistaan

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

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 onnistumisissa.

Avoimuus

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

Edelläkävijä apteekkialalla

Toiminnan jatkuva kehittäminen asiakkaiden hyväksi on Yliopiston Apteekille tärkeä asia. Kehitystyö hyödyttää koko apteekkialaa. 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.



Asiakaspalvelu on tärkein työmme

Vuonna 2004 Yliopiston Apteekista toimitettiin 4,1 miljoonaa reseptiä, mikä on 10 prosenttia Suomessa toimitettujen reseptien kokonaismäärästä. Reseptien määrä kasvoi Yliopiston Apteekissa 5,3 prosenttia, kun kokonaisuuudessaan reseptien määrän kasvu oli Suomessa 2,2 prosenttia.

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

Reseptipalvelu

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

Apteekissa voidaan usein vaikuttaa myös asiakkaan lääkeshoidon hintaan suosittelemalla lääkkeen vaihtoa edullisempaan vastaavaan valmistukseen, jos sellainen on tarjolla. Samalla asiakasta voidaan opastaa muutenkin lääkkeiden taloudelliseen hankintaan.

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.

Vuonna 2004 Yliopiston Apteekki aloitti lääkkeiden yhteisvaikutusten systemaattisen seurannan, jonka tavoitteena on lääketurvallisuuden parantaminen. Eniten palvelusta hyötyvät ne paljon lääkkeitä käyttävät

asiakkaat, jotka ovat keskittäneet kaikki lääkeseostonsa Yliopiston Apteekkiin.

Palveluvalinta

Apteekin merkitys terveydenhuollossa on kasvanut itsehoitolääkevalikoiman laajenemisen myötä. Nykyisin voidaan lähes kaikki tavallisimmat tilapäiset sairaudet hoitaa apteekin myymillä itsehoitolääkkeillä ja farmaseutin antamalla hoito-ohjeilla.

Yliopiston Apteekissa pyritään aina selvittämään asiakkaan oireet ja suosittelemaan vaivaan parasta mahdollista hoitoa. Itsehoitolääkkeiden suositelussa pyritään huomioimaan myös asiakkaan muut lääkkeet haitallisten yhteisvaikutusten välttämiseksi. Tarvittaessa asiakas ohjataan lääkäriin. Näin pyritään huolehtimaan siitä, että asiakas saa asianmukaisen hoidon.

Yliopiston Apteekin asiakkaiden terveydenseurantaa ja sairaudenhoitoa tuetaan tarjoamalla apteekissa mahdollisuus säännöllisiin terveystarkastuksiin (mm. verenpaine ja kokonaiskolesteroli). Mittauksista vastaa yleensä paikallinen potilasyhdistys.

Asiakkaiden yksittäisvalmistukset

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 ns. ex tempore –valmisteen korkea laatu.

Yliopiston Apteekin tuotannossa valmistetaan myös apteekin omia lääkevalmisteita. Yksi tärkeimmistä Yliopiston Apteekin omista valmisteista on Professorin yskänlääke.

Yliopiston Apteekin lääkkeiden sopimusvalmistus maamme muille

apteekkeille on lääkehuollon kannalta merkittävää. Sopimusvalmistusta tehdään noin 400 apteekille.

Yliopiston Apteekissa laadunvarmistus valvoo mm. oman tuotannon raaka-aineiden ja tuotteiden laatua. Lisäksi laadunvarmistus tarjoaa palveluita myös muille yrityksille.

Lääkehoitoon tukea puhelimitse ja verkossa

Yliopiston Apteekin valtakunnalliseen puhelinpalveluun tuli vuonna 2004 yli 230 000 puhelua. Asiakkaita palvellaan puhelimitse vuorokauden ympäri, vuoden jokaisena päivänä. Puhelinpalvelu on kanta-asiakkaille ilmaista ja muita palvellaan paikallisverkkomaksulla.

Noin puolet asiakkaiden kysymyksistä koski reseptilääkkeitä, neljäsosa itsehoito-ohjeita ja loput mm. lääkkeen hintaa tai lääkkeen saataavuutta. Tavallisimmin kysymykset liittyvät lääkkeiden haittavaikutuksiin tai yhteisvaikutuksiin muiden lääkkeiden, ruuan tai alkoholin kanssa.

Puhelinpalvelusta vastaa keskitetysti Tietopalvelut-yksikkö, jossa työskentelee yli 30 farmaseuttia ja proviisoria. Käytössä on keskeisen kirjallisuuden ja harvinaisempien hakuteosten lisäksi kaikki merkittävät tietokannat. Tietopalveluiden henkilökunta työskentelee lisäksi apteekin asiakaspalvelussa.

Yliopiston Apteekin verkkopalvelu (www.yliopistonapteekki.fi) on avoin, ensisijaisesti kuluttajille tarkoitettu internet-palvelu. Vuoden 2004 lopulla Yliopiston Apteekin verkkopalvelussa oli kuukausittain yli 50 000 kävijää. Palvelun suosituin osio on tuotehaku ja tuotteiden hintatiedot.

Yritysiasiakkaat

Yliopiston Apteekissa Tilauspalvelut-

yksikkö palvelee keskitetysti yritysasiakkaita. Yliopiston Apteekin asiakaina on mm. yksityisiä lääkäri- ja hammaslääkäriasemia, työterveys-huoltoon keskittyneitä yksiköitä ja palvelutaloja.

KANTA-ASIAKKUUS YLIOPISTON APTEEKISSA

Yliopiston Apteekilla oli vuoden 2004 lopussa 515 000 UNIIKKI-asiakasta. Yliopiston Apteekin ensisijaisena tavoitteena on tarjota kanta-asiakkaille lääketurvallisuutta ja lääkeneuvontaa parantavia palveluita.

Lääkeneuvonta perustuu Yliopiston Apteekissa kanta-asiakkaan lääketietokantaan. Kanta-asiakkaiden luvalla apteekki voi säilyttää tietoja asiakkaan lääkeostoista 24 kuukautta. Tämä tietokanta mahdollistaa mm. kattavamman lääkkeiden yhteisvaikutus seurannan. Lisäksi kanta-asiakkaan antamat erityistiedot, kuten erityistoi-vomukset, lääkekorvauksiin liittyvät tiedot ja asiakkaan muut edut voidaan huomioida kaikissa Yliopiston Apteeeissa.

Lääkkeeni-palvelu

Lääkkeeni-palvelu on kokonaisuus, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaan lääketurvallisuutta. Asiakkaan ostaessa lääkkeitä ohjelma vertaa lääkettä aikaisemmin apteekista asiakkaalle toimitettuihin lääkkeisiin. Mikäli havaitaan vakavan yhteisvaikutuksen riski, voidaan tarvittaessa soittaa asiakkaan luvalla hoitavalle lääkärille asian selvittämiseksi.

UNIIKKI-asiakas voi pyytää osto-listauksen aikaisemmasta lääkityksestään esimerkiksi lääkäriä varten. Listauksen voi saada kuluva ja edellisen kalenterivuoden reseptilääkeostoista. Listauksen avulla lääkäri voi myös arvioida onko lääkettä käytetty ohjeen

mukaisella annostuksella, mikäli hoitotuloksissa on toivomisen varaa.

Tietoa lääkkeistä ja terveellisistä elämäntavoista

Apteekissa tapahtuvan asioinnin lisäksi Yliopiston Apteekki tarjoaa asiakkailleen tietoa lääkkeistä ja terveellisistä elämäntavoista. Vuonna 2004 kanta-asiakkaille postitettiin kotiin kuusi kertaa vuodessa ilmestyvä

tyin rajoituksin keskittämälennusta, joka oli 2004 korkeimmillaan kuusi prosenttia. Alennus on perhekohtainen, joten paljon lääkkeitä käyttävä perhe hyötty ostojen keskittämisestä. Lisäksi kanta-asiakkaille on tarjolla kuukausittain vaihtuvia tarjoustuotteita.

Paljon lääkkeitä käyttävä voi hyödyntää Yliopiston Apteekin kattokorvauseurainta. Kun vuotuinen lääkeostojen omavastuun katto on täyt-



Apteekin hyllyltä –asiakaslehti. Lehdessä kerrotaan terveellisistä elämäntavoista, sairauksien hoidosta, resepti- ja itsehoitolääkkeistä sekä niiden oikeasta käytöstä.

Kanta-asiakkaille on tarjolla maksuton linja valtakunnalliseen puhelinpalveluun. Puhelimitse voi selvittää esimerkiksi lääkkeiden oikeaa käyttöä tai keskustella farmaseutin kanssa lääkkeen haittavaikutuksista.

Taloudelliset edut

Kanta-asiakkaat saavat ostoistaan tie-

tynyt, Yliopiston Apteekki ilmoittaa asiasta asiakkaalle. UNIIKKI-asiakas voi valtuuttaa Yliopiston Apteekin hoitamaan asiointinsa Kelan kanssa.

Kanta-asiakkaille on tarjolla myös runsaasti muita palveluita, kuten lääkkeiden saatavuustakuu, mahdollisuus UNIIKKI-tiliin ja lääkkeiden kotiinkuljetus.

Ensisijaisena tavoitteena on kuitenkin kanta-asiakkaiden lääkehoidon onnistuminen ja turvallisuus.

Yliopiston Apteekin henkilökunta



Yliopiston Apteekin tärkein voimavara on asiakasta palveleva henkilökunta. Yliopiston Apteekissa työskenteli vuoden 2004 aikana yhteensä 1 328 henkilöä, joista 603 osa-aikaisina. Vuoden lopussa henkilökuntaa oli 1 043, josta farmaseutteja oli 42,5 prosenttia, proviisoreita 6,0 prosenttia ja loput muuta henkilökuntaa.

Farmaseutit vastaavat ensisijaisesti Yliopiston Apteekin asiakaspalvelusta ja lääkeneuvonnasta. YA-talossa farmaseutit työskentelevät laadunvarmistuksessa ja lääkkeenvalmistustehtävissä. Tilauspalveluissa farmaseutit palvelevat mm. yritysasiakkaita. Lisäk-

si Yliopiston Apteekin puhelimitse tapahtuvasta neuvonnasta vastaavat pääasiassa Tietopalveluiden farmaseutit, jotka työskentelevät puhelinpalvelun lisäksi apteekissa. Työvoimapa-

Tekninen henkilökunta vastaa Yliopiston Apteekissa apteekin reseptipalvelun lääkekeräilystä, kassapalvelusta ja palveluvalinnan hyllyjen ylläpidosta. Lisäksi tekninen henkilökunta tilaa tuotteet varastoon. Useissa toimipisteissä työvuorojen suun-

nittelu ja laskutus ovat teknisten vastuualuetta.

Proviisorit työskentelevät asiantuntija- tai esimiestehtävissä. Apteekin asiakaspalveluproviisorit ovat aktiivisesti mukana asiakaspalvelutyössä ja tukevat farmaseutteja työssään. Asiakaspalvelupäälliköt toimivat apteekin esimiehinä, ja vastaavat asiakaspalvelun johtamisesta apteekinhoitajan tukena. Myös apteekinhoitajat ovat koulutukseltaan proviisoreita. Kaikki apteekin proviisorit ovat mukana asiakaspalvelutyössä.

YA-talolla työskentelee henkilökuntaa laadunvarmistuksessa, tuotannossa, materiaalihallinnossa, tilauspal-



veluissa sekä muissa keskitetyissä toiminnoissa, kuten talous- ja tietohallinnossa. Yliopiston Apteekin markkinointi, viestintä ja koulutus hoidetaan keskitetysti.

Henkilökunnan koulutus

Asiakaspalvelun standardien tuntemisen lisäksi henkilökunnalta edellytetään myös hyvää lääkealan osaamista. Apteekeissa kerran kuukaudessa henkilökunnalle pidettävien info-tilaisuuksien lisäksi Yliopiston Apteekin oma koulutusjärjestelmä, YA-Akatemia, tarjoaa ammatillista koulutusta työelämän tarpeisiin.

Vuonna 2004 YA-Akatemia jär-

jesti yhteensä 27 koulutuspäivää. Koulutukseen osallistuneen henkilökunnan työpäivinä mitattuna koulutuspäiviä oli yli 2500. Käytännössä tämä tarkoitti hieman yli neljä koulutuspäivää farmaseuttista henkilöä kohden ja hieman yli kaksi päivää teknistä kohden.

Lisäksi henkilökunnalle tarjotaan mm. Linnea-koulutusta, tietotekniikkakoulutusta ja kieliopetusta. Akatemiapäivien lisäksi kolmasosa Yliopiston Apteekin henkilökunnasta osallistuu vuosittain Farmasian Päiville.

Vuonna 2004 Yliopiston Apteekissa järjestettiin ensimmäisen kerran Akatemiapäivät. Farmaseuttinen hen-

kilökunta osallistui keväällä kolmessa ryhmässä kaksipäiväiseen koulutukseen, jonka teemoina olivat lääkkeiden yhteisvaikutukset ja asiakaspalvelu. Syksyllä farmaseuttiselle henkilökunnalle oli yksipäiväinen koulutus vanhusten lääkinnästä. Syksyllä kerrettiin myös itsehoitolääkkeiden yhteisvaikutuksia.

Tekninen henkilökunta osallistui syksyllä kaksipäiväiseen koulutukseen, jonka teemoina olivat asiakaspalvelu kassalla, varaston hallinta, myymälämarkkinointi ja laskutus.

Koulutusten lisäksi koko henkilökunnalle oli henkilöstölehti Uniikin ja Apteekin hyllyltä –asiakaslehden li-

säksi tilattuna kotiin Kotilääkäri-lehti. Farmaseuttiselle henkilökunnalle tuli lisäksi Duodecim ja Mediuutiset.

Erikoisfarmaseuttikoulutus

Yliopiston Apteekin toimipisteissä työskentelee eri aloihin syväisemmin perehtyneitä farmaseutteja. Heidän koulutuksestansa 2004 vastasi kyseisen erikoisalan YA-Akatemian koordinaattori yhdessä koulutuspäällikön kanssa.

Vuonna 2004 järjestettiin erikoisfarmaseuttikoulutusta luontais- tuotteista, syöpätaudeista, urologias- ta, maha-suolikanavan sairauksista, rokotteista ja matkailusta sekä psy- kiatriasta. Kuhunkin koulutukseen osallistui noin 25 henkilöä.

Esimiesten koulutus

Vuonna 2004 Yliopiston Apteekin esimiehille järjestettiin esimiesval- mennuksia joiden tavoitteena oli ke- hittää apteekin esimiestyötä ja hen-

kilöstön johtamista. Lisäksi uusille esi- mieskandidaateille järjestettiin viisi- päiväinen johtamisvalmennus.

Perehdytys Yliopiston Apteekissa

Yliopiston Apteekissa perehdytys to- teutetaan kahdessa osassa. Omassa toimipisteessä työntekijän kanssa käy- dään läpi mm. asiakaspalvelun peria- atteet sekä muut omaan työtehtä- vään liittyvät toimintatavat esimiehen tai erikseen nimetyn tutorin kanssa. Uudet työntekijät osallistuvat YA-ta- lolla kaksipäiväiseen perehdytykseen, jonka aikana käydään läpi ketjumai- sen toiminnan periaatteita ja palvelui- ta, joita YA-talo tarjoaa apteekkeille.

Yliopiston Apteekin tulospalkkiojärjestelmä

Yliopiston Apteekissa on käytössä tu- lospalkkiojärjestelmä, jossa henkilö- kunnalle maksettava tulospalkkio määritellään vuosittain tulosmatrii- sien avulla.

Tulospalkkiojärjestelmän tavoit- teena on ohjata toimintaa tulospalk- kiokriteerien avulla apteekin kannal- ta kulloinkin keskeisiin toiminnallisiin tavoitteisiin. Yliopiston Apteekin ylin johto määrittelee tulospalkkiokritee- rit vuoden alussa. Vuodelta 2004 tu- lospalkkiota sai 620 henkilöä.

Yliopiston Apteekissa päätettiin jatkaa lisäksi henkilökohtaisen kan- nustepalkkion myöntämistä yksittäisil- le työntekijöille. Apteekkari päättää palkkion myöntämisestä työntekijälle oman lähiesimiehen esityksen perus- teella. Henkilökohtainen kannuste- palkkio koskee esimiehiä lukuun ot- tamatta apteekin koko henkilökun- ta. Kannustepalkkio on tulossidon- nainen siten, että päätös sen jakami- sesta on sidottu Yliopiston Apteekin käyttökatteeseen.

Kannustepalkkiolla palkitaan hy- vistä suorituksista henkilöitä, jotka te- kevät Yliopiston Apteekin hyväksi selvästi muita enemmän. Vuonna



2004 henkilökohtaisen kannustepalkkion sai 69 henkilöä. Kannustepalkkio oli viikon palkan suuruinen.

Suomen parhaat työpaikat 2005

Henkilökunnan työtyytyväisyyttä seurataan vuosittain toteutettavan ilmapiiri- ja työtyytyväisyyskyselyn avulla. Kyselyn tuloksia käytetään apteekin toiminnan kehittämiseen. Vuoden 2004 lopussa Yliopiston Apteekki osallistui Suomen parhaat työpaikat 2005 –kilpailuun, jossa se ni-

mettiin jo toisen kerran suurten organisaatioiden parhaaksi.

Farmasian opiskelijat

Yliopiston Apteekissa suorittaa vuosittain 80-100 farmasian opiskelijaa opintoihinsa kuuluvan opetusapteekkiharjoittelun. Opiskelijoille annetaan kattava kuva apteekkityöstä. Yliopiston Apteekissa kiinnitetään erityistä huomiota asiakaspalvelutaitojen kehittämiseen.



Parasta työssä on asiakaspalvelu

Farmaseutti **Anna Lovén** työskentelee Yliopiston Apteekin pääapteekissa Helsingissä ja yhtenä päivänä viikossa Tietopalvelut-yksikössä vastaamassa asiakkaiden puhelimitse tuleviin kysymyksiin. Lisäksi hän toimii YA-Akatemiassa koordinaattorina suuhun ja hampaisiin liittyvissä koulutuksissa sekä allergia- ja astma-asiantuntijafarmaseuttina.

Anna Lovén on tehnyt farmaseutin työtä yli 20 vuotta, mutta on edelleen aidosti innostunut työstään. "Parasta farmaseutin työssä on asiakaspalvelu, koska siinä konkreettisesti huomaa palvelun hyödyn asiakkaalle." Farmaseutin työ on muuttunut Lovénin työvuosien aikana: asiakaspalvelu on tunnustettu apteekin tärkeimmäksi tehtäväksi ja asiakkaiden saama neuvonta on lisääntynyt huomasti.

Myös asiakkaiden asenne apteekin palvelua kohtaan on muuttunut. Asiakkaat antavat suoraa palautetta hyvästä asiakaspalvelusta. "Nykyään monet asiakkaat tulevat apteekkiin hakemaan apua todella vakaviinkin vaivoihin. Autamme niitä joita voimme ja loput ohjaamme lääkäriin."

Yliopiston Apteekissa työskentelee farmaseutteja vastavalmistu-

neista taloa jo yli 30 vuotta palvelleisiin, kokeneisiin konkareihin. "Kokemus tuo uskottavuutta ja vanhempaa kollegaa on joskus hyvä konsultoida."

Yliopiston Apteekki lisäsi viime vuonna omaa koulutustaan ja lopetti lääkeyritysten tarjoamat lääkeesittelyt apteekkeissaan. Aluksi järjestely harmitti myös Lovénia, koska esittelyt olivat tarjonneet mukavan tauon päivän aikana. Nyt hän on sitä mieltä, että YA-Akatemian koulutus on hyödyllisempää ja sitä on riittävästi. "Sieltä on saanut konkreettista apua työhön ja selvyyttä selaisiin asioihin, jotka aikaisemmin olivat hatarammalla pohjalla."

Farmaseutin työ on haastavaa asiantuntijatyötä, jossa kokemuksen tuomasta hiljaisesta tiedosta on hyötyä. "Meillä kokeneita työntekijöitä arvostetaan. Vaikka koulunpenkiltä tulevilla voi olla paremmat teoreettiset tiedot asioista, on käytännön kokemus erittäin tärkeää. Meillä on upeita, tietoa muille aktiivisesti jakavia ihmisiä ja siihen pyrin itsekin."

Jos Anna Lovénin ennustus pitää paikkaansa, työura Yliopiston Apteekissa jatkuu vielä pitkään. "Olen aina sanonut, että jos minut

vain pidetään, tulen olemaan töissä Yliopiston Apteekissa eläkeikään asti. Toki minäkin joskus kiukuttelen, mutta silti minusta meillä asiat ovat hyvin."

Yliopiston Apteekissa Helsingin keskustassa on töissä lähes 200 henkilöä, mikä tuo oman haasteensa työyhteisölle. Vaikka hyvät työkaverit, esimiehet, hiljainen tieto ja koulutus luovat hyvän työympäristön, kannustavin palaute tulee kuitenkin asiakkailta. "Vaikka toimipisteemme on Suomen suurin apteekki ja henkilökuntaa sekä asiakkaita on paljon, on vuosien varrella muodostunut hyviä asiakassuhteita. Asiakas on aina iloinen saadessaan 'tutun' farmaseutin palvelemaan. Se on palkitsevaa."



Asiakaspalvelun kehityshankkeet 2004

Lääkkeiden yhteisvaikutusten systemaattisen seurannan aloittaminen oli suurin yksittäinen kehityshanke vuoden 2004 aikana. Lisäksi Yliopiston Apteekki lanseerasi kroonisten haavojen kotihoitoa tukevan haavanhoitoreseptin, joka kehitettiin yhteistyössä haavanhoidon ammattilaisten kanssa. Yliopiston Apteekki osallistuu aktiivisesti sähköisen lääkemääräyksen kehittämishankkeeseen.

Lääkkeiden yhteisvaikutusten hallinta - uusi haaste apteekille

Lääkkeiden yhteisvaikutuksia on tunnettu jo pitkään, mutta tiedon laajamittainen hyödyntäminen käytännössä on ollut hankalaa. Jos potilaalla on reseptejä usealta lääkäriltä ja useista hoitopaikoista, ei hoitavalla lääkärillä ole käytössään kattavaa tietokantaa potilaan lääkkeistä.

Jos asiakas on kuitenkin ostanut kaikki reseptilääkkeensä yhdestä apteekista, on apteekkiin kertynyt tieto asiakkaan lääkkeistä. Apteekki saa säilyttää asiakkaiden ostotietoja 13 kuukautta ja kanta-asiakkaan luvalla 24 kuukautta.

Apteekkien tietojärjestelmien kehittyminen on mahdollistanut paremman lääkeneuvonnan ja lisännyt lääketurvallisuutta. Yliopiston Apteekin yhteistyö Receptum Oy:n Linnea-apteekkiohjelman kehityksessä tuotti mahdollisuuden seurata systemaattisesti asiakkaiden lääkkeiden yhteisvaikutuksia. Ohjelma hyödyntää Huddingen Karoliinisen sairaalan klinisen farmakologian yksikön tuotamaa interaktiotietokantaa.

Asiakkaan ostaessa reseptilääkettä, apteekkiohjelma vertaa sitä automaattisesti aikaisemmin toimitettuihin lääkkeisiin, ja ilmoittaa mikäli lääkkeillä on mahdollisuus vakavaan yhteisvaikutukseen.

Ennen ohjelman käyttöönottoa Yliopiston Apteekin toimintamalli suunniteltiin perusteellisesti, uudesta palvelusta keskusteltiin terveydenhuollon asiantuntijoiden ja eri paikakuntien lääkäreiden kanssa. Yliopiston Apteekin koko farmaseuttiselle henkilökunnalle järjestettiin koulutus lääkkeiden yhteisvaikutuksista sekä asiakkaiden neuvonnasta.

Lääkkeiden yhteisvaikutusseuranta otettiin laajamittaiseen käyttöön Yliopiston Apteekin asiakaspalvelussa toukokuussa 2004. Samalla aloitettiin tiedonkeruu ohjelman havaitsemien yhteisvaikutusten yleisyydestä, sekä toimintamallin toimivuudesta käytännössä.

Heinäkuussa 2004 kerätyssä aineistossa (yhteensä n. 280 000 toimitettua reseptiä) ohjelma havaitsi riskin vakavaan yhteisvaikutukseen n. 0,5–0,6 prosentissa resepteistä. Yliopiston Apteekissa toimitettiin vuoden aikana 4,1 miljoonaa reseptiä, joten yleistettynä heinäkuun tulokset koko vuoden reseptuuriin, tarkoittaisi tämä noin 20 000 vakavan yhteisvaikutuksen havaintoa vuodessa. Käytännössä riski on kuitenkin pienempi, koska kokemuksen mukaan vain noin puolet aikaisemmin toimitetuista lääkkeistä on edelleen käytössä.

Lääkärit ovat suhtautuneet positiivisesti apteekista tulleisiin soittoihin liittyen lääkkeiden yhteisvaikutuksiin. Puhelimitse on pyritty selvittämään, onko lääkärillä ollut tiedossaan asiakkaan toinen lääke ja sen aiheuttama yhteisvaikutuksen riski.

Syksyllä 2004 Yliopiston Apteekissa tehostettiin myös itsehoitolääkkeiden yhteisvaikutusneuvontaa. Asiakkaan ostaessa ilman reseptiä myytäviä itsehoitolääkkeitä, farmaseutti selvittää, mikä itsehoitolääke soveltuu käytettäväksi asiakkaan muun lääkityksen kanssa.

Kroonisen haavan kotihoito on haaste potilaalle

Monia kroonisia haavoja hoidetaan kotona. Potilas vastaa usein itse hoidostaan ja haavanhoitotuotteiden hankinnasta. Yliopiston Apteekki kehitti yhdessä haavanhoidon ammattilaisten kanssa haavanhoitoreseptin, jonka tarkoituksena on parantaa kotihoitoon onnistumista. Tavoitteena on lisäksi parantaa haavanhoidossa tarvittavien asianmukaisten paikallishoitotuotteiden saatavuutta avoterveydenhuollossa hoidettaville potilaille.

Kroonisia haavoja aiheuttavia kansansairauksia ovat mm. diabetes ja ateroskleroosi eli valtimonrasvotauti. Erityisesti diabeteksen myöhäisvaiheeseen liittyvät alaraaja-haavat ovat diabeteksen lisääntymisen myötä kasvava ongelma.

Kroonisten haavojen kotihoito on haastavaa. Haavan hyvä hoito edellyttää hoitotuotteiden oikeaa valintaa ja käyttöä, haavaa ympäröivän ihon hoitamista ja myös riittävästä ravitsemuksesta huolehtimista. Haavojen hyvällä hoidolla vältetään vakavammilta seurauksilta, kuten esimerkiksi kuoliotuneen raajan amputaatiolta.

Haavanhoitoresepti on tarkoitettu täytettäväksi lääkärin tai haavahoitajan vastaanotolla ja annettavaksi potilaalle mukaan. Reseptiin kirjataan mm. haavakivun hoitoon käytettävä kipulääke, haavan puhdistusohjeet sekä ympäröivän ihon hoito-ohjeet. Lisäksi reseptiin kirjataan haavainhoitotuotteen vaihtoväli ja muut käyttöohjeet. Reseptilääkkeet edellyttävät normaalin lääkemääräyksen.

Haavanhoitoreseptiin voidaan lisäksi kirjata haavan parantumisen kannalta muita oleellisia tietoja, kuten vitamiini- ja hivenainelisien käytön tarve tai muistutus haavakontrollikäynnistä, ompeleiden poistosta tai



Apteekinhoitaja Jukka Koistinen Yliopiston Apteekista Joensuusta toimitti ensimmäisen sähköisen reseptin.

tarvittavista apuvälineistä.

Haavanhoitoreseptiin liittyy tuoteluettelo, josta on mahdollista valita potilaan käyttöön suunnitellut tuotteet. Yliopiston Apteekki on laajentanut erikoishaavanhoitotuotteiden valikoimia ja tuotteita voi ostaa yksitellen sen sijaan, että asiakas joutuisi hankkimaan ison sairaalapakkauksen.

Haavapotilaita hoitavat saavat haavanhoitoreseptejä ja tuoteluette-
loja Yliopiston Apteekista maksutta.

Sähköisen lääkemääräyksen pilotti Suomessa

Yliopiston Apteekki on ollut aktiivisesti mukana sähköisen reseptin kehityshankkeessa. Sähköisen reseptin käyttöpilotti aloitettiin ensimmäisenä Joensuussa maaliskuussa 2004.

Elektronisen lääkemääräyksen pilottikäytön alkaessa Joensuussa ensimmäiset reseptit kirjoitettiin Pohjois-Karjalan keskussairaalassa ja valmiusreseptien toimittamiseen oli Joensuussa sijaitsevassa Yliopiston Apteekissa ja yhdessä yksityisessä apteekissa.

Asiakkaan tullessa apteekkiin, ap-

teen farmaseutti hakee lääkärin laatiman reseptin reseptitietokannasta sähköisesti. Tietosuojasta ja käyttäjien tunnistuksesta on huolehdittu siten, että lääkäreiden lisäksi myös apteekin henkilökunnalla on käytössään sähköinen tunnistuskortti, jolla tunnistetaan reseptikantaa käyttävä henkilö ja hänen oikeutensa käsitellä tietoa.

Pilotin alkuvaiheessa apteekki noutaa elektronisen reseptin tietokannasta ja syöttää sen reseptinkäsittelyohjelmaan, kuten tavalliset paperiset reseptit. Myöhemmin reseptiä ei tarvitse syöttää uudelleen, vaan tiedot siirtyvät sähköisessä muodossa apteekin reseptinkäsittelyohjelmaan saakka.

Sähköinen resepti vähentää apteekissa käsiteltävää ja säilytettävää paperimäärää, ja helpottaa myös yhteistyötä Kelan kanssa. Apteekkien ja Kelan välisen sopimuksen perusteella asiakas voi saada ns. Kela-korvauksen apteekista. Apteekki laskuttaa Kelalta lääkkeen sairausvakuutuksen korvausosuuden jälkikäteen. Tämä työvaihe edellyttää apteekilta paljon paperityötä. Elektronisen lääkemää-

räyksen myötä apteekin ja Kelan välinen tiedonsiirto muuttuisi täysin sähköiseksi.

Elektroninen lääkemääräys mahdollistaa myös apteekin toiminnan kehittämisen. Tulevaisuudessa sähköisen reseptin käsittelyyn tulee olemaan oma toimintamallinsa ja se avaa mielenkiintoisia mahdollisuuksia apteekin asiakaspalvelun ja apteekin toiminnan kehittämiseen. Tällainen tulevaisuuden mahdollisuus voisi olla esimerkiksi kotitietokoneelta tapahtuva sähköinen asiointi apteekissa ja jo nyt käytössä olevan kotiinkuljetustoiminnan kehittäminen.

Vuoden 2004 loppuun mennessä sähköinen lääkemääräys oli tuotantokäytössä Yliopiston Apteekin toimipisteissä Joensuussa ja Töölössä, Helsingissä. Yliopiston Apteekki on vuonna 2005 mukana paikallisesti ja valtakunnallisesti kehittämässä sähköistä lääkemääräystä ja edistämässä sen käytön laajentumista valtakunnalliseksi tulevaisuudessa.

Yliopiston Apteekki Virossa



Yliopiston Apteekki aloitti 2004 apteekkitoiminnan Virossa. Ensimmäinen YA Ülikooli Apteek aloitti toimintansa Viljandissa. Toinen apteekki avattiin huhtikuussa 2004 Tallinnassa, Virukeskuksesta. Loppuvuodesta varmistui mahdollisuus perustaa Viljandissa sijaitsevan apteekin sivuapteekki Mustlaan, 4000 asukkaan kaupunkiin.

Viron toiminnoista vastaa proviisori **ReetTeng**, joka vastaa myös Virukeskuksesta sijaitsevan YA Ülikooli Apteekin johtamisesta. Viljandissa YA Ülikooli Apteekin toiminnasta vastaa proviisori **Eve Igandi**.

Apteekkitoiminta Virossa

Virossa apteekkien perustaminen ei ole tarveharkintaista, vaan apteekkien perustaminen on vapaata. Apteekin omistajalla ei tarvitse olla farmaseuttista koulutusta, mutta apteekin toiminnasta vastaavalla henkilöllä on oltava proviisorin koulutus ja vähintään viiden vuoden kokemus apteekkityöstä.

Apteekkiluvat myöntää ja valvonnasta vastaa lääkevalvontaviranomainen, Ravimiamet, joka voi myös peruuttaa apteekkiluvan, mikäli toiminta ei ole lain mukaista tai apteekkia hoidetaan huonosti.

Suurin osa Viron apteekeista on yksityisiä ja osa kuuluu apteekkiket-

juihin. Virossa on noin 400 apteekkia, mikä on väestöön suhteutettuna noin puolitoistakertaa enemmän kuin Suomessa. Suurin osa apteekeista on pieniä.

Virossa reseptilääkkeet ovat kalliita suhteutettuna virolaisten ostovoimaan. Lääkekorvauksia maksetaan viitehintajärjestelmän perusteella ja lääkkeitä maksettavat korvaukset ovat matalia. Viitehintajärjestelmän avulla on pyritty rajoittamaan lääkekulujen kasvua.

Virossa lääkkeitä korvataan neljässä luokassa: kokonaan korvattavat (esim. syöpä, HIV), 90 % korvattavat (alle 10-vuotiaiden ja yli 63-vuotiaiden lääkkeet), 75 % korvattavat



Proviisori Reet Teng vastaa YA Ülikooli Apteekin toiminnasta Virossa.

(muut vakuutatut) ja 50 % korvattavat (muut sairaudet ja vakuuttamaton väestö). 50 prosenttisesti korvattavissa lääkkeissä omavastuu on 50 kruunua ja muissa 20 kruunua.

Lääketukutoiminnassa on Virossa käytössä Suomesta poiketen monikanavajakelu eli apteekki voi valita tukkuliikkeen, josta ostaa lääkkeet.

YA Ülikooli Apteekissa Viru-keskuksessa noudatetaan Yliopiston Apteekin palvelumallia. Apteekissa on lisäksi asiakstilojen suunnittelussa hyödynnetty Suomesta kertynyttä kokemusta. Apteekissa on käytössä neljä reseptipalvelupistettä, joissa myös intimiteettisuojasta on huolehdittu siten, että lääkkeitä voidaan

keskustella rauhassa. YA Ülikooli Apteekissa on käytössä Receptum Oy:n paikallisiin oloihin soveltamat apteekkiohjelmat.

Ilman reseptiä myytävät itsehoitolääkkeet on sijoitettu apteekin palveluvalintaan avohyllyihin. Paikalla on jatkuvasti läsnä farmaseuttista henkilökuntaa opastamassa asiakkaita. Ostokset maksetaan apteekin ulosmenokassoilla.

Viru-keskuksessa noudatetaan pitkiä aukioloaikoja, jotta lääkkeitä saatavuus olisi mahdollisimman hyvä. Apteekki on avoinna joka päivä klo 9–21.

YA Ülikooli Apteekin toiminta Tallinnassa oli jo ensimmäisen toi-

mintavuoden kuluessa kannattavaa. Viru-keskuksessa sijaitseva apteekki kasvoi suurimmaksi, yksittäiseksi apteekiksi Virossa. Yliopiston Apteekin tavoitteena on edelleen laajentaa toimintaa Virossa ja huolehtia samalla apteekkien kannattavuudesta. Seuraava YA Ülikooli Apteek on tarkoitus avata Pärnuun kevään 2005 aikana.

 **Ülikooli
Apteek**

Yliopiston Apteekki rahoittaa tieteidenvälistä huipputeknologiaa

Viikki Drug Discovery Technology Center (DDTC) kehittää uutta ja tehokkaampaa teknologiaa lääkkeenkeksimisprosessin eri vaiheisiin. Tieteidenvälisyys ja monipuolinen yhteistyö ovat olleet menestystekijöitä, joihin DDTC luottaa jatkossakin. Helsingin yliopisto rahoittaa apteekkitoimintansa voittovaroista DDTC:n toimintaa.

DDTC:n tutkimus maailman kärkeä

DDTC aloitti toimintansa viisivuotisena kehityshankkeena vuoden 2000 alussa. Toiminta vakinaistui syksyllä 2004, kun DDTC:stä muodostettiin erillinen yksikkö Helsingin yliopiston farmasian tiedekuntaan. Panostus teknologiseen osaamiseen on ollut 40 päätoimisen tutkijan yhteisössä punaisena lankana toiminnan alusta lähtien. DDTC:n johtajana toimi vuonna 2004 farmaseuttisen kemian professori **Risto Kostiainen**.

DDTC:n ensisijainen tehtävä on kehittää entistä tehokkaampia, nopeampia ja luotettavampia tekniikoita ja menetelmiä, joilla lääkkeitä voidaan tutkia ja keksiä. DDTC:llä on omat kohdeproteiinit, joita kohtaan lääkekandidaatteja pyritään kehittämään.

Viiden vuoden saldo näyttää DDTC:n osalta yli 20 väitöskirjaa, n. 200 tieteellistä julkaisua ja lähes kahdeskymmentä patenttia tai patenttihakemusta. Keväällä 2004 tutkimuskeskuksen tieteellisen tason arvioinut kansainvälinen evaluointiryhmä antoi kokonaisarvosanaksi excellent.

Hankkeen tärkein saavutus on ollut aidon monitieteellisen tutkimusyksikön synnyttäminen. Toimintaan on integroitu fyysikkoja, kemistejä, biokemistejä, insinöörejä, proviisoreita sekä matemaatikkoja. DDTC:n strategia seuraavalle viidelle vuodelle on yhä vahvempi yhteistyö ja voi-

makkaampi kansainvälistyminen.

Bioaktiivisuusseulonta – jyvät akanoista

Dosentti **Pia Vuorela** johtaa DDTC:n kymmenhenkistä bioaktiivisuusseulontaryhmää. Ryhmän tehtävänä on kehittää seulontamenetelmiä, joilla kemiallisten yhdisteiden joukosta erotetaan bioaktiiviset eli lääkekehittelyn kannalta ne kiinnostavat.

Vuorelan ryhmä saa yhdisteitä seulottavaksi DDTC:n lääkeainesuunnittelu- ja synteesiryhmästä. Toisen lähde on Suomessa kasvavat luonnonvaraiset kasvit. Yhteistyötä tehdään myös Viikin mikrobiologian tutkimusyksiköiden kanssa, sillä tutkimuksen kohteina ovat myös bakteerit, homeet ja hiivat.

"Tehoseulontamenetelmällä (high-throughput screening, HTS) voimme nopeasti ja alhaisin kustannuksin seuloa tuhansien yhdisteiden joukosta bioaktiiviset. Tämä teknologia perustuu automatisoituun 96-paikkaiseen kuoppalevyteknologiaan sekä erityyppisiin molekyylien leimaustekniikoihin", kertoo Vuorela.

Yksinkertainen bioaktiivisuustesti kertoo kuitenkin vain sen, että yhdiste sitoutuu. Vuorelan ryhmässä onkin pyritty siirtymään kokosolupohjaisiin menetelmiin, jotka ovat yksinkertaisia seulontamenetelmiä informaatorikkaampia.

"HTS-menetelmän mukaiset koeket eivät anna tietoa siitä, miten tutkittava yhdiste vaikuttaa koko soluun. Kokosolupohjaisella seulontamene-



Pia Vuorela

telmällä näemme, pääseekö kemiallinen yhdiste solun sisälle vaikuttamaan. Tämä on yksi tapahtuma ihmisen elimistöä lähempänä. Samoin ilmenee yhdisteen mahdollinen toksisuus eli tappaako se solun”, havainnollistaa Vuorela.

Viiden vuoden aikana on seulontamenetelmissä saatu aikaan merkittäviä tarkennuksia. Itse menetelmien pystyttämässä ja automatisoinnissa on tietenkin ollut myös oma iso työnsä ja haasteensa.

”Varsinaisia tutkimuksellisia haasteita meillä on erityisesti keuhkoklamydiaan liittyvässä tutkimustyössämme. Lisäksi on pidettävä mielessä jokaisen tutkijan kohtaama haaste 'absoluuttisen totuuden' etsinnässä. Kysyvä ei tiedä, mille tielle eksyy”, sanoo

Pia Vuorela pilke silmäkulmassaan.

Varhais-ADME tutkii lääkeominaisuudet

Yksin bioaktiivisuus ei vielä tee yhdisteestä potentiaalista lääkekandidaattia, vaan sen täytyy täyttää myös vaaditut lääkkeelliset ominaisuudet (drug-like). Näiden ominaisuuksien tutkiminen tapahtuu DDTC:n Varhais-ADME-yksikössä (ADME = Absorption, Distribution, Metabolism, Elimination).

”Varhais-ADME –termi viittaa lääkeaineiden tärkeimpiin lääkkeellisiin ominaisuuksiin eli imeytymiseen, jakautumiseen, metaboliaan ja erittymiseen. Jotta lääkeaine vaikuttaisi halutulla tavalla, sen täytyy imeytyä elimistöön. Lisäksi lääkeaineen täytyy

päästä vaikutuskohtaansa eli jakautua. Lopuksi, poistua elimistöstä, lääketeaineet usein metaboloituvat eli muuntuvat toiseen muotoon”, kertoo vanhempi tutkija **Ann Marie Kaukonen** Varhais-ADME -yksiköstä.

”Meidän tehtävänä on kehittää uusia menetelmiä, joilla voidaan ennustaa lääkeaineiden tärkeimmät ADME-ominaisuudet. Me siis ikään kuin kartoitamme sitä, miten lääkeaine todennäköisesti käyttäytyy elimistössä”, jatkaa Kaukonen.

Ideana on saada lisää lainalaisuuksia siitä, miten tietyt fysikaalis-kemialliset ominaisuudet vaikuttavat imeytymiseen, jakautumiseen, metabolian ja erittymisen kannalta. Tavoitteena on luoda yhdessä molekyylien suunnittelun ja synteessin sekä ADME-parametrien kanssa las kennallisia malleja optimaalisen lääkemolekyylin löytämiseksi ja jatkokehittämiseksi.

”Nykyään ADMEa pyritään siirtämään lääkeaineen kehityskaavassa mahdollisimman varhaiseen vaiheeseen. Näin vältetään rahan ja ajan haaskaamiselta sellaiseen molekyyliin, joka ei kuitenkaan käyttydy halutulla tavalla. Usein puhutaan myös ADME-TOXista, kun myrkyllisyystutkimuksiakin pyritään tuottamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa”, kertoo Kaukonen.

”Tämä on sellainen tutkimusalue, jossa tapahtuu paljon koko ajan. Tekemistä on siinä, että pysyy kärryillä sekä pystyy tekemään tieteellisesti relevanttia tutkimusta. Mutta mielenkiintoista”, sanoo Kaukonen.



Ann Marie Kaukonen

Hallituksen toimintakertomus



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

Liikevaihto

Yliopiston Apteekin liikevaihto oli 230 miljoonaa euroa vuonna 2004. Liikevaihto kasvoi 11,8 prosenttia vuodesta 2003.

Liikevaihdosta 95 prosenttia oli vähittäismyyntiä henkilöasiakkaille. Erityisen myönteisesti kehittyi reseptilääkkeiden myynti. Sitä myös kuvaava toimitettujen reseptien määrä oli 4,1 miljoonaa kappaletta, mikä kasvoi 5,3 prosenttia vuodesta 2003. Loput 5 prosenttia liikevaihdosta oli laskutusmyyntiä apteekin yritys- ja laitiasiakkaille.

Apteekkimaksu

Yliopiston Apteekin apteekkimaksu oli 22,2 miljoonaa euroa, mikä on 9,7 prosenttia liikevaihdosta. Apteekkimaksua maksetaan 10,9 prosenttia suoraan kuluttajille tapahtuvasta lää-

kemyynistä.

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

Yliopiston Apteekki antoi joulukuussa Lääkelaitoksen selvityksestä apteekkimaksun poistamiseksi lausunnon, jossa se esitti apteekkimaksun poistamista kerralla kokonaan. Samalla se edellytti apteekkimaksun tuoton menetyksen korvaamista Helsingin yliopistolle.

Tulos

Yliopiston Apteekin liikevoitto tilikaudelta 2004 oli 16,2 miljoonaa euroa. Liikevoitto kasvoi 42 prosenttia edellisestä vuodesta. Liikevoiton kasvu

johtui liikevaihdon kasvusta ja kiinteiden kokonaiskulujen pysymisestä lähes edellisen vuoden tasolla. Tilikauden voitto oli 12,1 miljoonaa euroa. Voitto kasvoi 47,6 prosenttia vuodesta 2003.

Henkilöstö

Yliopiston Apteekin palveluksessa oli keskimäärin 1043 henkilöä vuonna 2004. Kokopäivätoimiksi muutettuna keskimääräinen henkilöstömäärä oli 747 henkilöä. Kokopäiväiseksi muutetun henkilöstön määrä pysyi lähes ennallaan verrattuna vuoteen 2003.

Vuoden 2004 suoriteperusteiset palkat olivat 21,9 miljoonaa euroa. Kaikkiaan henkilöstökulut olivat 26,6 miljoonaa euroa, missä oli kasvua 3,2 prosenttia verrattuna vuoteen 2003. Henkilöstökulut olivat 73,1 prosenttia apteekin kaikista kiinteistä kuluis-



ta, mikä kuvaa hyvin toiminnan työvoimavaltaisuutta ja henkilöstön aivan keskeistä merkitystä apteekin toiminnassa.

Konserni

Yliopiston Apteekista ja sen tytäryhtiöistä on laadittu konsernitilinpäätös. Tytäryhtiöt tukevat Yliopiston Apteekin tehtävien toteutusta ja auttavat sen toiminnan kehittämisessä.

Konsernin liikevaihto oli 242 miljoonaa euroa. Liikevaihto kasvoi 12,6 prosenttia vuodesta 2003. Konsernin liikevaihdosta Yliopiston Apteekin osuus oli 95 prosenttia. Konsernin tilikauden voitto oli 12,1 miljoonaa euroa. Voitto on 42,3 prosenttia edellisistä vuodista suurempi.

YA-Prevett Oy myy eläinlääkintään tarvittavia lääkkeitä ja tarvikkeita. Sen liikevaihto oli 2,7 miljoonaa

euroa. Yhteistyöapteekit Finland Oy toi maahan ja markkinoi Vichy-kosmetiikkasarjaa. Sen liikevaihto oli 1,3 miljoonaa euroa. Vichy-edustus siirtyi vuoden lopussa päämiehelle, mikä merkitsi tämän liiketoiminnan loppumista. Ordior Oy toimittaa laboratoriodien analyysilaitteita. Sen liikevaihto oli 5,4 miljoonaa euroa. Oy Galena Ltd on lääkkeiden ja luontais- tuotteiden sopimusvalmistaja. Sen liikevaihto oli 2,0 miljoonaa euroa.

Yliopiston Apteekki Oy omistaa kokonaan virolaisen Yliopiston Apteekki OÜ:n, joka aloitti apteekkitoiminnan Tallinnassa ja Viljandissa vuonna 2004. Viron apteekkitoiminnan liikevaihto oli 1,6 miljoonaa ja toiminnallinen tulos oli voitollinen.

Tilinpäätökseen on kirjattu osakkuusyhtiönä Receptum Oy, joka toimittaa tietojärjestelmiä apteekeille

sekä lääkäri- ja hammaslääkäriasemille. Sen liikevaihto oli 3,7 miljoonaa euroa vuonna 2004.

Vuoden 2005 näkymät

Asiakaspalvelun ja esimiestyön sekä ketjumaisen toiminnan kehittäminen ovat edelleen Yliopiston Apteekin keskeisiä toiminnallisia tavoitteita myös vuonna 2005.

Vuonna 2005 on tavoitteena edelleen kehittää ja laajentaa vuonna 2004 myönteisesti alkanutta apteekkitoimintaa Virossa.

Yliopiston Apteekki täyttää 250 vuotta vuonna 2005. Juhlavuonna panostetaan edelleen erityisesti asiakaspalvelun kehittämiseen teemalla Sydämen ja Vastuun Vuosi. Tämä luo edellytyksiä myös positiivisen liikevaihto- ja tuloskehityksen jatkumiseen vuonna 2005.

Yliopiston Apteekki
1.1.-31.12.2004

Tuloslaskelma 1.1.-31.12.2004

1000 €	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2004	2003	2004	2003
LIIEKVAIHTO	229 954	205 783	241 964	214 852
Valmiiden ja keskeneräisten tuotteiden varastojen muutos	-206	2 472	-427	2 743
Liiketoiminnan muut tuotot	2 191	1 830	1 890	1 641
Apteekkimaksu	-22 241	-20 098	-22 241	-20 098
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-155 499	-140 752	-162 428	-146 350
Varastojen muutos	323	-16	232	92
	-155 176	-140 768	-162 196	-146 258
Henkilöstökulut	-26 585	-25 753	-28 847	-27 639
Poistot ja arvonalentumiset	-1 924	-1 921	-2 229	-2 093
Liiketoiminnan muut kulut	-9 801	-10 131	-11 231	-11 377
LIIEKEVOITTO	16 212	11 414	16 683	11 771
Rahoitustuotot ja -kulut	852	283	621	424
VOITTO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA	17 064	11 697	17 304	12 195
Tilinpäätössiirrot	264	147	-	-
Välittömät verot	-5 257	-3 665	-5 148	-3 642
Vähemmistöosuus	-	-	-8	-18
TILIKAUDEN VOITTO	12 071	8 179	12 148	8 535

Tase 31.12.2004

VASTAAVAA

1000 €

PYSYVÄT VASTAAVAT

Aineettomat hyödykkeet

Aineelliset hyödykkeet

Sijoitukset

Osuudet saman konsernin yrityksissä

Osakkuusyhtiöiden osakkeet

Muut osakkeet

PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ

VAIHTUVAT VASTAAVAT

Vaihto-omaisuus

Valmiit tuotteet

Aineet ja tarvikkeet

Saamiset

Pitkäaikaiset

Saamiset saman konsernin yrityksiltä

Lyhytaikaiset

Myyntisaamiset

Saamiset saman konsernin yrityksiltä

Muut saamiset

Ennakkomaksut

Siirtosaamiset

Rahoitusarvopaperit

Rahat ja pankkisaamiset

VAIHTUVAT VASTAAVAT YHTEENSÄ

VASTAAVAA YHTEENSÄ

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2004	2003	2004	2003
Aineettomat hyödykkeet	1 009	1 264	1 092	1 382
Aineelliset hyödykkeet	9 071	9 983	10 231	10 781
Sijoitukset				
Osuudet saman konsernin yrityksissä	494	752	-	-
Osakkuusyhtiöiden osakkeet	13	14	325	390
Muut osakkeet	6 508	6 340	6 509	6 342
PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ	7 015	7 106	6 834	6 732
PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ	17 095	18 353	18 157	18 895
VAIHTUVAT VASTAAVAT				
Vaihto-omaisuus				
Valmiit tuotteet	11 281	11 487	11 537	13 405
Aineet ja tarvikkeet	1 007	684	2 606	684
	12 288	12 171	14 143	14 089
Saamiset				
Pitkäaikaiset				
Saamiset saman konsernin yrityksiltä	971	393	-	32
Lyhytaikaiset				
Myyntisaamiset	5 447	5 044	6 591	6 293
Saamiset saman konsernin yrityksiltä	61	83	-	-
Muut saamiset	3	-	5	19
Ennakkomaksut	4	1	5	1
Siirtosaamiset	3 656	3 906	3 674	3 998
	9 171	9 034	10 275	10 311
Rahoitusarvopaperit	38 290	25 085	39 370	25 785
Rahat ja pankkisaamiset	899	1 102	1 148	1 258
VAIHTUVAT VASTAAVAT YHTEENSÄ	61 619	47 785	64 936	51 475
VASTAAVAA YHTEENSÄ	78 714	66 138	83 093	70 370

Tase 31.12.2004

VASTATTAVAA

1000 €

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2004	2003	2004	2003
OMA PÄÄOMA				
Peruspääoma	23 359	22 359	23 359	22 359
Edellisten tilikausien voitto	-	-	3 395	3 089
Tilikauden voitto	12 071	8 179	12 148	8 535
Pääomalaina	-	-	126	126
OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ	35 430	30 538	39 028	34 109
VÄHEMMISTÖOSUUS	-	-	570	618
TILINPÄÄTÖSSIIRTOJEN KERTYMÄT	1 998	2 263	-	-
VIERAS PÄÄOMA				
Laskennallinen verovelka	-	-	532	676
Pitkäaikainen vieras pääoma				
Muut velat	-	-	133	160
Lyhytaikainen vieras pääoma				
Saadut ennakot	-	-	7	5
Ostovelat	10 879	6 779	11 906	7 742
Velat saman konsernin yrityksille	183	101	-	-
Velat omistusyhteisyrityksille	29	53	39	53
Muut velat	1 221	1 081	1 552	1 377
Siirtovelat	28 974	25 323	29 326	25 630
	41 286	33 337	42 830	34 807
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ	41 286	33 337	43 495	35 643
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	78 714	66 138	83 093	70 370

Rahoituslaskelma

1000 €

LIIKETOIMINNAN RAHAVIRTA

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2004	2003	2004	2003
Liikevoitto	16 212	11 414	16 683	11 771
Poistot	1 924	1 921	2 229	2 169
Käyttöpääoman muutos				
Lyhytaikaisten liikesaamisten lisäys(-), vähennys(+)	-88	-2 379	-71	-2 896
Vaihto-omaisuuden lisäys(-), vähennys(+)	-117	-2 455	-54	-2 835
Lyhytaikaisten velkojen lisäys(-), vähennys(+)	7 925	849	8 008	1 315
Käyttöpääoman nettomuutos	7 720	-3 985	7 883	-4 416
Saadut osingot	548	183	100	169
Saadut korot	879	619	886	624
Muut rahoituserät	-236	-	-35	-98
Maksetut korot ja maksut	-5 257	-215	-241	-219
Maksetut verot ja muut veroja vastaavat maksut	-	-3 665	-5 256	-3 765
Liiketoiminnan rahavirta	21 790	6 272	22 249	6 235

INVESTOINTIEN RAHAVIRTA

Ostetut tytäryhtiöosakkeet	-55	-128	-	-
Investoinnit muihin osakkeisiin	-167	-200	-232	-173
Investoinnit aineellisiin ja aineettomiin hyödykkeisiin	-761	-1 474	-1 403	-1 948
Aineellisten ja aineettomien hyödykkeiden luovutustuotot	3	41	14	63
Myydyt osakkeet	-	379	-	379
Investointien rahavirta	-980	-1 382	-1 621	-1 679

RAHOITUKSEN RAHAVIRTA

Korollisten saamisten lisäys(-), vähennys(+)	-629	-135	32	-32
Korollisten pitkäaikaisten lainojen lisäys(-), vähennys(+)	-	-	26	-160
Maksut yliopistolle voittovaroista	-7 179	-6 443	-7 179	-6 443
Maksetut osingot	-	-	-49	-26
Muut rahoituserät	-	-	17	160
Rahoituksen rahavirta	-7 808	-6 578	-7 153	-6 501

LIKVIDIEN VAROJEN MUUTOS

LIKVIDIT VARAT 1.1.	26 187	27 875	27 043	28 988
Likvidit varat 31.12.	39 189	26 187	40 518	27 043
	13 002	-1 688	13 475	-1 945

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 yhdistetty konsernitilinpäätökseen. Yliopiston Apteekki Oy:n tytäryhtiö Yliopiston Apteekki Oü Virosta on yhdistetty konsernitilinpäätökseen. Osakkuusyritys Receptum Oy on yhdistetty pääomaosuusmenetelmällä. Konsernin omistussuuden mukainen osuus osakkuusyrityksen tilikauden tuloksesta on esitetty liiketoiminnan muissa tuotoissa.

2. KÄYTTÖOMAISUUDEN ARVOSTUS

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

Suunnitelman mukaiset poistoaajat ovat:

Aineettomat hyödykkeet ja pitkävaikutteiset menot	3–8 vuotta
Rakennukset	25–40 vuotta
Rakennelmat	10 vuotta
Koneet ja kalusto	3–15 vuotta
Konserniliikearvo	5 vuotta
Konserniliikearvo on poistettu kokonaisuudessaan vaikutusaikanaan.	

3. VAIHTO-OMAISUUDEN ARVOSTUS

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

4. RAHOITUSOMAISUUDEN ARVOSTUS

Rahoitusomaisuusarvopaperit on arvostettu hankintamenoa. Arvopaperisalkun markkina-arvo ylitti 1 938 tuhannella eurolla salkun hankintamenoa 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	
	2004	2003	2004	2003
Suomi	229 639	205 409	239 978	214 474
EU-maat	273	253	274	254
Baltian maat	-	-	1 634	2
Muut maat	41	94	77	95
Laiva-apteekit	1	27	1	27
Yhteensä	229 954	205 783	241 964	214 852

7. LIIKETOIMINNAN MUUT TUOTOT

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2004	2003	2004	2003
Kelan ostokertapalkkiot	1 357	1 163	1 357	1 163
Palveluiden myynti	114	81	114	81
Vuokratuotot	102	99	41	99
Konsernipalvelut	331	331	35	35
Osuus osakkuusyrityksen voitosta	-	-	36	97
Liiketoiminnan muut tuotot	287	156	307	166
Yhteensä	2 191	1 830	1 890	1 641

8. APTEEKKIMAKSU

Lääkelaitos määrää Yliopiston Apteekin apteekkimaksun määrän apteekkimaksulain mukaan vuodelta 2004. Apteekkimaksu, 22,2 miljoonaa euroa on laskettu ilman sivuapteekkivähennystä lukuunottamatta alle 5 vuotta vanhempaa Malmin sivuapteekkia.

9. HENKILÖSTÖKULUT JA HENKILÖKUNTA KESKIMÄÄRIN

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2004	2003	2004	2003
Palkat	21 894	21 227	23 707	22 748
Eläkekulut	3 426	3 316	3 719	3 579
Muut henkilösivukulut	1 265	1 210	1 421	1 312
Yhteensä	26 585	25 753	28 847	27 639
Toimitusjohtajat	-	-	360	310
Hallituksen jäsenet	-	-	29	29
Henkilökunta keskimäärin	1 043	1 008	1 103	1 058

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.

Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

10. POISTOT JA ARVONALENTUMISET

Suunnitelman mukaiset poistot

Aineettomat oikeudet
Muut pitkävaikutteiset menot
Konserniliikearvo/reservi
Rakennukset ja rakennelmat
Koneet ja kalusto
Yhteensä

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
156	144	202	196
354	380	358	380
-	-	-	-75
285	285	290	285
1 129	1 112	1 379	1 307
1 924	1 921	2 229	2 093

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.

11. LIIKETOIMINNAN MUUT KULUT

Vuokrat
Liiketoiminnan muut kulut
Yhteensä

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
1 475	1 381	1 780	1 624
8 326	8 750	9 451	9 753
9 801	10 131	11 231	11 377

12. RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT

Osinkotuotot

Saman konsernin yrityksiltä
Muilta
Osinkotuotot yhteensä

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
598	164	-	-
-	19	-	19
598	183	-	19

Muut korko- ja rahoitustuotot

Saman konsernin yrityksiltä
Muilta
Korkotuotot yhteensä

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
15	11	-	-
838	604	862	624
853	615	862	624

Korkokulut ja muut rahoituskulut

Saman konsernin yrityksille
Muille
Korkokulut yhteensä

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
-	-	-	-
-236	-216	-241	-219
-236	-216	-241	-219

Sijoitusten ja saamisten arvonalennukset

Pitkäaikaisten saamisten arvonalentumiset
Saman konsernin yrityksiltä
Muilta
Sijoitusten arvonalennukset yhteensä

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
-363	-298	-	-
-	-	-	-
-363	-298	-	-

Rahoitustuotot ja -kulut yhteensä

2004	2003	2004	2003
852	283	621	424

13. VEROT

Tuloverot
Muut välittömät verot
Laskennallisen verovelan muutos
Yhteensä

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
5 026	3 437	5 055	3 463
231	228	237	226
-	-	-144	-47
5 257	3 665	5 148	3 642

14. AINEETTOMAT JA AINEELLISET HYÖDYKKEET

Aineettomat oikeudet

Hankintameno 1.1.
Lisäykset
Vähennykset
Hankintameno 31.12.
Kertyneet sumu-poistot 1.1.
Vähennysten kertyneet poistot
Tilikauden sumu-poistot
Kertyneet sumu-poistot 31.12.
Kirjanpitoarvo 31.12.

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
944	902	1 130	1 077
255	42	269	53
-	-	-	-
1 199	944	1 399	1 130
592	447	727	554
-	-	-	-
156	144	182	172
748	591	909	726
451	353	490	404

Muut pitkävaikutteiset menot

Hankintameno 1.1.
Lisäykset
Hankintameno 31.12.
Kertyneet sumu-poistot 1.1.
Tilikauden sumu-poistot
Kertyneet sumu-poistot 31.12.
Kirjanpitoarvo 31.12.

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
2 302	2 302	2 474	2 425
-	-	9	48
2 302	2 302	2 483	2 473
1 391	1 011	1 497	1 093
354	380	385	403
1 745	1 391	1 882	1 496
557	911	601	977

Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

Rakennukset

Hankintameno I.I.
Lisäykset
Hankintameno 31.12.
Kertyneet sumu-poistot I.I.
Tilikauden sumu-poistot
Kertyneet sumu-poistot 31.12.
Kirjanpitoarvo 31.12.

Koneet ja kalusto

Hankintameno I.I.
Lisäykset
Vähennykset
Hankintameno 31.12.
Kertyneet sumu-poistot I.I.
Vähennysten kertyneet poistot
Tilikauden sumu-poistot
Kertyneet sumu-poistot 31.12.
Kirjanpitoarvo 31.12.

Kirjanpitoarvosta 31.12.2004

Tuotannon koneiden ja laitteiden osuus

Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat

Hankintameno I.I.
Lisäykset
Vähennykset
Hankintameno 31.12.

Kirjanpitoarvo 31.12

15. SJOITUKSET

Tytär-yhtiöosakkeet

Kirjanpitoarvo I.I.
Lisäykset
Vähennykset
Kirjanpitoarvo 31.12.

Osakkuusyhtiöiden osakkeet

Kirjanpitoarvo I.I.
Lisäykset
Vähennykset
Kirjanpitoarvo 31.12.

Muut osakkeet ja osuudet

Kirjanpitoarvo I.I.
Lisäykset
Vähennykset
Kirjanpitoarvo 31.12.

Konserniyhtykset

YA-Preve Oy, Helsinki
Ordior Oy, Vantaa
Oy Galena Ltd., Kuopio
Yhteistyöapteekit Finland Oy, Helsinki
Yliopiston Apteekki Oy, Helsinki
Yliopiston Apteekki Oü, Viro
Yhteensä

Osakkuusyhtiö

Receptum Oy, Helsinki

Konsernin omistamat muut osakkeet

Kiint. Oy Alex Hänninen, Jyväskylä
Kiint. Oy Linjuriin kauppakeskus, Salo
Asunto Oy Isokatu 27, Oulu
Asunto Oy Yliopistonkatu 25, Turku
Kiinteistö Oy Pohjois-Karjalan Maakuntatalo, Joensuu
Kiinteistö Oy Liiketalo, Lahti
Muut sijoitukset
Yhteensä

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
7 722	7 722	7 722	7 722
-	-	289	-
7 722	7 722	8 011	7 722
1 369	1 085	1 369	1 085
285	285	285	285
1 654	1 370	1 654	1 370
6 068	6 352	6 357	6 352
11 427	10 198	12 967	11 484
578	1 349	1 095	1 656
-21	-120	-259	-173
11 984	11 427	13 803	12 967
7 879	6 846	8 715	7 529
-21	-78	-157	-121
1 129	1 112	1 378	1 307
8 987	7 880	9 936	8 715
2 997	3 547	3 867	4 252
444	407	924	735
82	-	177	-
59	145	63	239
-134	-62	-233	-62
7	83	7	177
7	83	7	177

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
752	824	-	-
55	226	-	-
-313	-298	-	-
494	752	-	-
13	13	390	417
-	-	-	-
-	-	-65	-27
13	13	325	390
6 340	6 519	6 342	6 521
167	200	167	200
-	-379	-	-379
6 507	6 340	6 509	6 342

Konsernin omistus äänivalta osuus -%	Apteekin omistamat osakkeet		
	kpl	nimellisarvot	kp-arvo
100,0	50	168	123
67,4	6 740	1,70	168
95,8	37 113	8	0
100,0	2 685	17	195
100,0	1 000	8	8
100,0	-	-	3
	47 588	202,7	497
50	1 000	17	13
9,8	294	49	779
2,9	411	-	709
	2 880	1	160
	26	3	1 342
	949	40	1 870
	455	1	1 632
			17
			6 509

Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

16. KONSERNISAAMISET JA -VELAT

Saamiset saman konsernin yrityksiltä

Pitkäaikaiset
Lainasaamiset
Lyhytaikaiset
Myyntisaamiset
Siirtosaamiset

Velat saman konsernin yrityksille

Lyhytaikaiset
Ostovelat

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
971	393	-	32
3	4	-	-
9	79	-	-
182	101	38	53

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	
2004	2003	2004	2003
22 359	21 359	22 359	21 359
1 000	1 000	1 000	1 000
23 359	22 359	23 359	22 359
8 179	7 442	11 624	10 532
-1 000	-1 000	-1 000	-1 000
-7 179	-6 442	-7 179	-6 443
12 071	8 179	12 148	8 535
12 071	8 179	15 593	11 624
-	-	-1 510	-1 655
12 071	8 179	14 083	9 969
-	-	126	126

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 13 tuhatta euroa.

18. MUUT ANNETUT VAKUUDET

Annetut kiinnitykset
Rahoituslainat, joiden vakuudeksi annettu kiinnitykset

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
-	-	160	160
-	-	160	160

19. VASTUUSITOUMUKSET

Annetut pantit ja vastuusitoumukset

Muut omasta puolesta annetut vakuudet
Samaan konserniin kuuluvien yritysten puolesta annetut vakuudet
Muiden puolesta annetut vakuudet
Leasing-vastuut
Yhteensä

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2004	2003	2004	2003
11	11	11	11
24	27	24	27
31	28	31	28
-	-	21	16
66	66	87	82

Hallituksen ehdotus voittovarojen käytöstä

Tilivuoden voitto on 12.070.579,86 euroa ja konsernin jakokelpoinen oma pääoma on 14.083.418,19 euroa. Apteekin johtosäännön 10. pykälän tarkoittamana veroja ja apteekkimaksua vastaavana suorituksena on Helsingin yliopistolle tilitettävä 27.497.526,47 euroa.

Hallitus esittää, että tilikauden voitosta maksetaan voitonjakona 11.070.579,86 euroa Helsingin yliopistolle ja loput 1.000.000,00 euroa siirretään apteekin peruspääomaan.

Helsingissä 1. maaliskuuta 2005

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 kirjanpito-tavan mukaisesti. Suoritetusta tilintarkastuksesta on tänään annettu kertomus.

Helsingissä 7. maaliskuuta 2005

PricewaterhouseCoopers Oy
KHT-yhteisö

Pekka Kaasalainen
KHT

Tilintarkastuskertomus

Olemme tarkastaneet Yliopiston Apteekin kirjanpidon, tilinpäätöksen ja hallinnon tilikaudelta 1.1.–31.12.2004. 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 sekä vastuuvapaus myöntää hallituksen jäsenille ja apteekkarille tarkastamaltamme tilikaudelta. Hallituksen esitys jakokelpoisten varojen käsittelystä on lain mukainen.

Helsingissä 7. päivänä maaliskuuta 2005

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 Ilkka Niiniluoto
Professori Marja-Riitta Taskinen
Professori Riitta-Mari Tulamo

Varajäsenet

Professori Olli Mäenpää
Professori Jyrki Taskinen
Professori Anna-Mari Ranki
Professori Jukka Kola
Hallintojohtaja Kari Suokko

Yliopiston Apteekin johtoryhmä

Apteekkari Jari Kokkonen
Tietohallintopäällikkö Juha Antila
Viestintäpäällikkö Katariina Kalsta (1.6.2004 alkaen)
Koulutuspäällikkö Janne Mikkola (1.6.2004 alkaen)

Johtava proviisori Eeva-Kaisa Mäki-Moijala
Kehityspäällikkö, apteekinhoitaja Marjo Rajamäki
Talousjohtaja Raimo Sertti
Markkinointipäällikkö Ritva Ylänkö

Yliopiston Apteekin pääapteekki ja sivuapteekit sekä apteekinhoitajat

Helsinki, Keskusta	johtava proviisori Eeva-Kaisa Mäki-Moijala	Kemi	proviisori Heikki Pennanen
Helsinki, Töölö	proviisori Mauri Sarriola	Lahti	proviisori Kati Ahola
Helsinki, Diakonissalaitos	proviisori Heikki Peura	Lappeenranta	proviisori Anne Hietala.
Helsinki, Vallila,	proviisori Heli Alastalo/ vt. proviisori Taina Poikonen	Lappeenranta vastaa myös Yliopiston Apteekin työvoimapalvelusta.	
Helsingin yliopiston eläinlääketieteellisen tiedekunnan yhteydessä toimiva apteekki		Oulu	proviisori Aki Pitkänen
Helsinki, Malmi	proviisori Stina Piirainen	Pori	proviisori Marjo Rajamäki
Joensuu	proviisori Jukka Koistinen	Salo	proviisori Heino Pernilä
Jyväskylä, Kauppakatu	proviisori Hanna Syrjä	Savonlinna	proviisori Kari Asunmaa
Jyväskylä, Puistokatu	proviisori Pirkko Jokila	Tampere	proviisori Kerstin Carlsson
		Turku	proviisori Timo Mäenpää

Virossa toimivat YA Ülikooli Apteekit

YA Ülikooli Apteek, Tallinna, Viru-keskus	proviisori Reet Teng	YA Ülikooli Apteek, Viljandi	proviisori Eve Igandi
--	----------------------	---	-----------------------

Keskitettyt toiminnot

YA-talo:		Mannerheimintie 96:	
Talous ja hallinto	talousjohtaja Raimo Sertti	Koulutus	koulutuspäällikkö Janne Mikkola
Tilauspalvelut	taloustaluspäällikkö Merja Rajakangas	Markkinointi	markkinointipäällikkö Ritva Ylänkö
Valmistus	myyntipäällikkö Birgitta Mäsabacka		
Laadunvarmistus	tuotantopäällikkö Sari Kallioinen		
Tietohallinto	laatupäällikkö Marjo-Riitta Helle		
Viestintä	tietohallintopäällikkö Juha Antila		
	viestintäpäällikkö Katariina Kalsta		

Konsernin tytär- ja osakkuusyhtiöt

Oy Galena Ltd., Sammonkatu 10, 70500 Kuopio
Toimitusjohtaja Jukka Arppe, puh. (017) 288 1250

Receptum Oy, Strömbergintie 4 B, 00380 Helsinki
Toimitusjohtaja Jukka Mäki-Moijala, puh. (09) 8567 8800

Ordior Oy, Louhelantie 10, 01600 Vantaa
Toimitusjohtaja Pekka Aro, puh. (09) 530 8000

YA-Prevett Oy, Valimotie 7, 00380 Helsinki
Toimitusjohtaja Raimo Sertti, puh. (09) 542 046

Svensk Resumé

Universitets Apoteket ägs av Helsingfors universitet. Förutom det i Helsingfors belägna huvudapoteket har apoteket dessutom 16 sidoapotek på olika håll i Finland. År 2004 öppnade Universitets Apoteket två apotek i Estland.

Genom sin verksamhet stöder Universitets Apoteket forsknings- och undervisningsverksamhet och är dessutom den största arbetsgivaren för farmaceutisk personal i vårt land.

Universitets Apoteket har som målsättning att hjälpa kunden att lyckas med sin medicinering: att använda medicinerna rätt och kontrollera kostnaderna. Dessutom vill vi öka våra kunders kunskap om mediciner och hälsosam livsstil.

Året 2004 i korthet

Omsättningen och resultatet

Universitets Apotekets omsättning var 230 miljoner euro. Omsättningen steg 11,8 procent från år 2003. Apoteksavgiften som uppbärs ur medicinförsäljningen var 22,2 miljoner euro. Räkenskapsperiodens vinst var 12,1 miljoner euro. Universitets Apoteket redovisar för Helsingfors universitets apoteksavgiften, direkta skatter och sin vinstfördelning. För år 2004 uppgår summan till 38,6 miljoner euro.

Personalen

I Universitets Apoteket arbetade vid utgången av året 2004 1043 personer. Av dessa var 42,5 procent farmaceuter, 6,0 procent provisorer och resten övrig personal.

År 2004 ökades utbudet av utbildning till personalen vid YA-Akademien.

Den farmaceutiska personalen deltog två gånger under året i Akademien –dagarna och den övriga personalen deltog i dagarna en gång. Teman i utbildningen för den farmaceutiska personalen var bl.a. samverkan av mediciner och specialdrag i medicinering av äldre personer.

I serien för stora organisationer har Universitets Apoteket redan två gånger i rad, under åren 2004 och 2005, vunnit utmärkelsen 'Finlands bästa arbetsplats'.

Stamkunder och servicen

Vid slutet av år 2004 hade Universitets Apoteket 515 000 stamkunder. Den största förändringen i kundservicen var den systematiska uppföljningen av samverkan mellan läkemedlen.

Universitets Apotekets centraliserade telefontjänst svarade på ca 230 000 samtal. Den största delen

av samtalen berörde frågor om mediciner.

Internationaliseringen

Universitets apoteket öppnade 2004 två apotek i Estland under våren 2004. Det första öppnades i Viljand och det andra i Viru-centret i Tallinn. Apoteket i Viru-centret växte till det största enskilda apoteket i Estland under sitt första verksamhetsår.

Nyckeltal i Finland 2004

- Receptur 4,1 miljoner
- Omsättning 230 miljoner euro
- Apoteksavgiften 22,2 miljoner euro
- Direkta skatter 5,3 miljoner euro
- Vinst 12,1 miljoner euro (5,3 % av omsättningen)
- Apoteksavgiften, skatter och vinst sammanlagt 39,6 miljoner euro
- Redovisat till Universitetet 38,6 miljoner euro
- Personal 1043



**Universitets
Apoteket**



English Summary

University Pharmacy is owned by the University of Helsinki. The main pharmacy is located in Helsinki and there are sixteen subsidiary pharmacies in other parts of Finland. In addition, two more pharmacies, (YA Ülikooli Apteek) commenced operations, in Estonia, in 2004.

Through its operations, University Pharmacy supports both research and education and is the largest employer of pharmaceutical personnel in Finland.

University Pharmacy's goal is to help the customer succeed in medication treatment: to use medicines correctly, safely, and cost-effectively.

University Pharmacy aims to increase the customers' understanding of proper medication use and healthy living.

2004 in Brief

Turnover and results

Last year, University Pharmacy filled 4.1 million prescriptions, which is roughly 10 percent of all the prescriptions filled in Finland.

University Pharmacy's turnover was 230 million euro, which represents an increase of 11.8 percent compared to 2003. In addition, the year-end profit was 12.1 million euro and the pharmacy fee was

22.2 million euro.

In 2004, total payments by University Pharmacy to Helsinki University comprised a pharmacy fee, direct taxes and share of the profits; altogether, this came to 38.6 million euro.

Employees

In 2004, University Pharmacy employed 1043 people: 48.5 percent pharmaceutical personnel, and the rest, administrative and other staff.

In 2004, University Pharmacy offered every employee added training opportunities through YA Academy. Pharmaceutical personnel participated in Academy Days twice a year, and other staff once a year. Training for pharmaceutical staff was based on themes such as: drug interactions, and special features of geriatric medicine.

University Pharmacy won the Best Place to Work competition in Finland, in the category of large organizations, for the second year running (2004 and 2005).

Key Customer Program and services

At the end of 2004, the University Pharmacy Key Customer Program had 515,000 members. The most significant change in customer

service, instituted in the year 2004, was the systematic tracking of drug interactions.

University Pharmacy's centralised contact centre responded to over 230 000 telephone enquiries, most of which concerned medication related questions.

Internationalisation

In spring 2004, University Pharmacy opened two pharmacies in Estonia: the first in Viljandi and the other in the Viru-center of Tallin. In the first operating year, the Viru-centre pharmacy grew to be the single largest pharmacy in Estonia.

Key figures 2004

- Prescription results 4.1 million prescriptions
- Turnover 230 million euro
- Pharmacy fee 22.2 million euro
- Direct taxes 5.3 million euro
- Profit 12.1 million euro (5.3 % of turnover)
- Pharmacy fee, taxes and profit combined 39.6 million euro
- Helsinki University accounts for 38.6 million euro
- Employees 1043
- Turnover University Pharmacy and associated companies 242 million euro

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 a M.Sc. (Pharm) degree, and be an 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 throughout Finland. 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.



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

