

Kundenbefragung in Apotheken 2020 im Rahmen des Projektes Apotheke 2.0 an der Universität Osnabrück



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Fachgebiet Unternehmensrechnung und Wirtschaftsinformatik

Alina Behne, Christian Fitte und Prof. Dr. Frank Teuteberg

Katharinenstraße 1

D-49069 Osnabrück

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	3
Abkürzungsverzeichnis	4
1. Einleitung	5
2. Auswertung der Ergebnisse	6
2.1 Überblick der Teilnehmer	6
2.2 Bewertung der aktuellen pharmazeutischen Versorgung	7
3. Digitale Angebote in den Apotheken	10
4. Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf Bewertung digitaler Angebote	16
5. Wünsche für die Apotheke der Zukunft	16
6. Diskussion	20
6.1 Handlungsempfehlungen	20
6.2 Vergleich mit der Apothekenstudie	20
6.3 Limitation	21
7. Ausblick	22
Literatur	22

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Geschlechter- und Altersverteilung der Befragten.....	6
Abbildung 2: Größe der Wohnorte.....	6
Abbildung 3: Chronische Erkrankungen und Stammapotheke.....	7
Abbildung 4: Bewertung des Leistungsangebotes von Apotheken.....	8
Abbildung 5: Bewertung von Vor-Ort Dienstleistungen.....	9
Abbildung 6: Gründe für Online-Arzneimittelbestellungen.....	10
Abbildung 7: Bewertung von Online-Angeboten.....	12
Abbildung 8: Bewertung von Kommunikationskanälen.....	13
Abbildung 9: Bewertung zusätzlicher Dienstleistungen in Apotheken.....	14
Abbildung 10: Zustimmung zu neuen Apothekenleistungen.....	15

Abkürzungsverzeichnis

AMTS	Arzneimitteltherapiesicherheit
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
GSAV	Gesetz für mehr Sicherheit in der Arzneimittelversorgung
OTC	Over-the-Counter (Freiverkäufliche Medikamente)
Rx	Verschreibungspflichtige Medikamente

1. Einleitung

Die Apotheke ist ein bedeutender Bestandteil der Gesundheitsversorgung in Deutschland und stellt eine flächendeckende Versorgung mit Arzneimitteln sicher. Neben der Abgabe von verschreibungspflichtigen Medikamenten (Rx) und freiverkäuflichen Medikamenten (Over-the-Counter – OTC) bietet die Apotheke vor Ort eine qualitativ hochwertige Beratung zu den Medikamenten, überprüft Nebenwirkungen und potentielle Wechselwirkungen mit anderen Medikamenten und bietet eine Vielzahl weiterer Gesundheitsdienstleistungen an.

Trotz der bedeutenden Rolle ist die Anzahl von Vor-Ort-Apotheken in den vergangenen Jahren kontinuierlich um ca. 10 % p. a. gesunken (Statista 2017). Mit 19.423 Apotheken ist im Jahr 2018 der niedrigste Stand seit 30 Jahren erreicht (ABDA 2019). Die Gründe für das Apothekensterben sind vielseitig. Neben einem akuten Fachkräftemangel, wodurch viele Apotheker keinen Nachfolger finden, sorgt insbesondere auch der Landärztemangel für die Schließung von Apotheken. Wenn keine Rezepte mehr im Ort ausgestellt und eingelöst werden, kann die Dorfapotheke, die häufig in unmittelbarer Nähe des Hausarztes liegt, nicht mehr profitabel arbeiten. Hinzu kommt eine zunehmende Konkurrenz durch Onlineapotheken, die nach einem Urteil des EuGH im Jahr 2016 nicht mehr an die Preisbindung bei verschreibungspflichtigen Medikamenten gebunden sind und somit attraktive Rabatte vergeben können (Eversamann 2017).

Das Projektziel von Apotheke 2.0 der Universität Osnabrück, des Apothekerverbandes Westfalen-Lippe e. V. und der Gesundheitsregion Euregio e. V. ist, die Apotheke vor Ort durch die Möglichkeiten der Digitalisierung zu stärken und neue digitale Dienstleistungsmodelle zu entwickeln.

Um die Bedarfe der Kunden zu erheben, wurden im Rahmen der vorliegenden Kundenbefragung im Zeitraum von Januar bis August 2020 316 Apothekenkunden befragt, welche Angebote sie in ihrer Apotheke nutzen, was sie von der Apotheke der Zukunft erwarten und wie sie mögliche Digitalisierungsansätze bewerten.

Der Aufbau dieser Studie orientiert sich an der zugrundeliegenden Umfrage. Die Umfrage erfasste zunächst demografische Daten der Teilnehmer, das Nutzungsverhalten von Apotheken sowie die Zufriedenheit mit der aktuellen pharmazeutischen Versorgung. Daher wird in Kapitel 2.1 zunächst ein Überblick über die Teilnehmer gegeben. Darauf folgt ein Kapitel über die Bewertung der aktuellen pharmazeutischen Versorgung. Anschließend wird die Bewertung von potenziellen digitalen Angeboten in Apotheken vorgestellt.

Zusammengefasst ist die Mehrheit der Befragten mit der aktuellen pharmazeutischen Versorgung zufrieden. Viele digitale Ansätze werden gegenwärtig noch verhalten bewertet. Die Mehrheit wünscht sich auch in Zukunft eine persönliche Beratung und einen Ansprechpartner vor Ort. Digitale Angebote werden jedoch überwiegend akzeptiert, um die Qualität und Individualisierung der Beratung zu verbessern.

2. Auswertung der Ergebnisse

2.1 Überblick der Teilnehmer

Insgesamt haben 519 Teilnehmer an der Befragung teilgenommen. Davon waren 194 Datensätze unvollständig und wurden aus der Analyse entfernt. Von den 325 vollständigen Teilnehmern wurden wiederum alle Teilnehmer entfernt, die weniger als 4 Minuten für die Befragung benötigt haben. Unter den verbliebenen 316 Teilnehmern lag die durchschnittliche Beantwortungszeit bei 12 Minuten und 44 Sekunden. Der Median lag hingegen nur bei 8 Minuten und 20 Sekunden, da einige wenige Teilnehmer die Befragung offenbar zwischenzeitlich unterbrochen haben, wodurch starke Verzerrungen verursacht wurden.

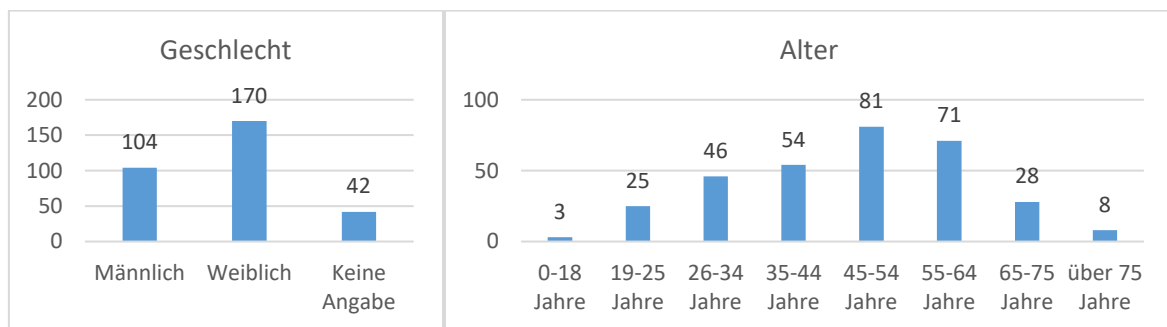


Abbildung 1: Geschlechter- und Altersverteilung der Befragten.

Die Abbildung 1 zeigt die Geschlechter- und Altersverteilung. 54 % der Befragten sind weiblich, 33 % der Befragten sind männlich und 13 % machten keine Angabe zum Geschlecht. Die Altersverteilung weist nahezu eine Normalverteilung auf. Die Mehrheit befindet sich in der Altersklasse von 45-54 Jahren, gefolgt von den 55-64-Jährigen und den 35-44-Jährigen, sodass die allgemeine Apothekenkundschaft insgesamt repräsentativ abgebildet wird.

Die Mehrheit der Befragten (32 %) lebt in einer Kleinstadt mit 5.000-20.000 Einwohnern. 29 % leben in einer Mittelstadt gefolgt von 16 %, die in einer Großstadt leben (siehe Abbildung 2). Im Rahmen der Analyse sollen explizit die Unterschiede zwischen der Gesundheitsversorgung in Städten und auf dem Land untersucht werden.

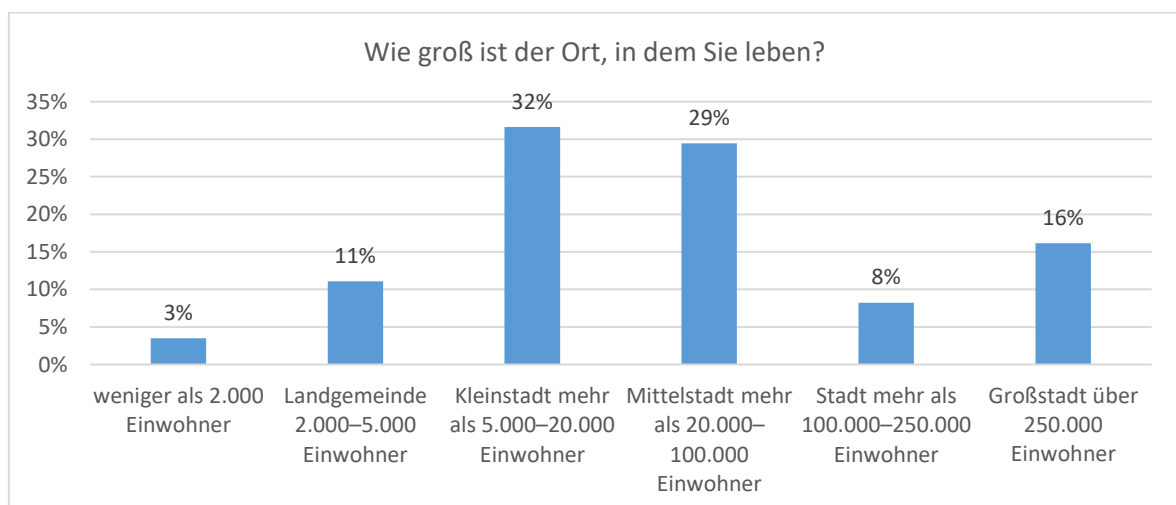
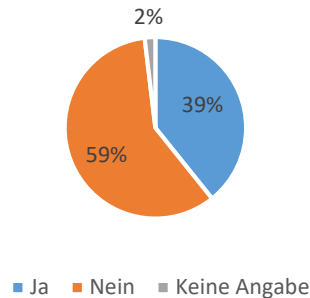


Abbildung 2: Größe der Wohnorte.

Haben Sie eine chronische Erkrankung?



Haben Sie eine Stammapotheke?

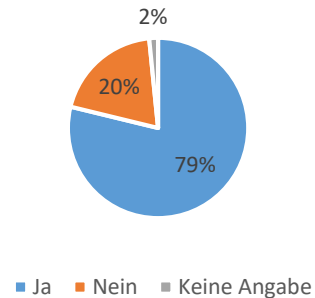


Abbildung 3: Chronische Erkrankungen und Stammapotheke.

39 % der Befragten leiden an einer chronischen Erkrankung und insgesamt 79 % haben eine Stammapotheke (siehe Abbildung 3). Unter den chronisch Erkrankten haben hingegen 92 % eine Stammapotheke. Die meisten Befragten gehen i. d. R. für sich selbst (85 %) oder für Familienmitglieder (64 %) in die Apotheke. Des Weiteren gehen 12 % für sonstige pflegebedürftige Angehörige oder Freunde in die Apotheke und 19 % gehen regelmäßig beruflich in die Apotheke.

2.2 Bewertung der aktuellen pharmazeutischen Versorgung

Zunächst wurde abgefragt, welche Dienstleistungen den Kunden in ihrer Apotheke bekannt sind. 91 % kennen einen Botendienst, 90 % ist die Möglichkeit der Vorbestellung bekannt. 81 % wissen, dass sie in ihrer Apotheke ihren Blutdruck messen lassen können, und 61 % ist ein Wechselwirkungscheck bekannt. Weniger bekannt sind die folgenden Services: Pflegeberatung (48 %), Ernährungsberatung (44 %), Vitalparameteranalysen (20 %) sowie das Angebot eines Onlineshops (16 %). Als sonstige bekannte Dienstleistungen wurden die folgenden angegeben:

- Kompressions-/Thrombosestrümpfe anmessen
- Ortho/Kompression
- Verblisterung der Medikamente
- Stillberatung
- Verleih von Babywaagen und Milchpumpen
- Vorsorgechecks
- Jederzeit telefonische Beratung
- Autoschalter
- Blutzucker messen
- BMI messen
- Vitamin-D-Messung
- Cholesterin-Messung
- Arzneimittelberatung, Phytoberatung, Homöopathie, Rezepturen, Schüssler-Salze usw.
- Krankheits- und Lebensberatung
- Reiseberatung und Impfberatung
- Payback
- Inko-Beratung
- Wasseranalysen
- Wundberatung
- Bei Bedarf Alternativangebote, die preislich attraktiver sind
- Sanitätshaus

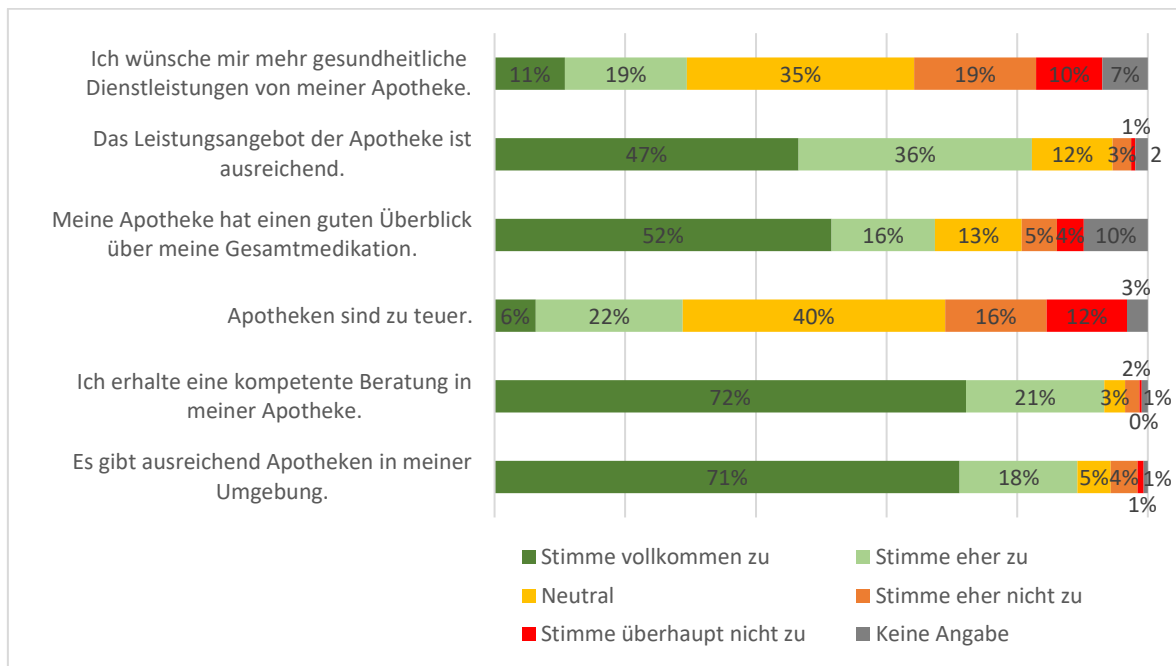


Abbildung 4: Bewertung des Leistungsangebotes von Apotheken.

Abbildung 4 zeigt, dass die Mehrheit der Befragten mit dem aktuellen Leistungsangebot ihrer Apotheke sehr zufrieden ist. 47 % stimmen vollkommen zu, dass sie das Angebot ausreichend finden und 35 % stehen dem Wunsch nach mehr Dienstleistungen neutral gegenüber. Diese Aussage erhielt lediglich von 11 % vollkommene Zustimmung und von 19 % eine teilweise Zustimmung. Ebenso findet eine große Mehrheit das PreisLeistungsverhältnis in Apotheken angemessen. Die Aussage, Apotheken seien zu teuer, bewerten 40 % neutral. Lediglich 6 % stimmen der Aussage voll zu, 22 % stimmen teilweise zu. Eine überwiegende Mehrheit von 72 % stimmt vollkommen zu, dass sie in ihrer Apotheke eine kompetente Beratung erhalten. Lediglich ein einzelner Teilnehmer stimmte dieser Aussage überhaupt nicht zu; 7 Personen stimmten eher nicht zu. Darüber hinaus finden 71 %, dass es ausreichend Apotheken in der Umgebung gibt. Erwartungsgemäß kommen Teilnehmer, die dieser Aussage nicht zustimmen, fast ausschließlich aus ländlichen Regionen.

Bei der Bewertung von Vor-Ort-Dienstleistungen (siehe Abbildung 5) zeigt sich eindeutig, dass die Befragten großen Wert auf die klassischen Apothekendienstleistungen, wie z. B. Nacht- und Notdienste, Botendienste und das Anfertigen individueller Rezepturen legen. Mit über 90%-iger Zustimmung ist den Befragten auch die Lieferung und der Erhalt von eiligen Arzneimitteln am selben Tag wichtig. Darüber hinaus bewerten 62 % eine Kundenkarte, die einen Überblick über die Gesamtmedikation enthält, als sehr wichtig und 19 % als wichtig. Auch medizinische Schnelltests, Messungen von Vitalparametern sowie Patientenschulungen werden überwiegend als wichtig empfunden. Darüber hinaus wird die Apotheke vor Ort von vielen Kunden als erster Ansprechpartner bei leichten Infekten und Erkrankungen gesehen. Die Mehrheit vertraut hierbei zunächst der eignen Einschätzung (36 % auf Rang 1), an zweiter Stelle der Informationsbeschaffung steht jedoch die Apotheke (14 % auf Rang 1 und 23 % auf Rang 2), die als niederschwelliger Ansprechpartner noch vor dem Arzt aufgesucht wird (14 % Rank 1, 17 % Rank 2). Ausschlaggebend für diese Bewertung dürfte sein, dass Kunden in der Apotheke eine fachkundige Beratung erhalten, ohne vorab einen Termin vereinbaren zu müssen. Eine digitale Sichtwahl in der Apotheke, Beratungen über einen Bildschirm sowie ein Autoschalter zum Abholen von Medikamenten werden hingegen als deutlich weniger wichtig bewertet.

Wie wichtig sind Ihnen folgende Vor-Ort Dienstleistungen in einer Apotheke?

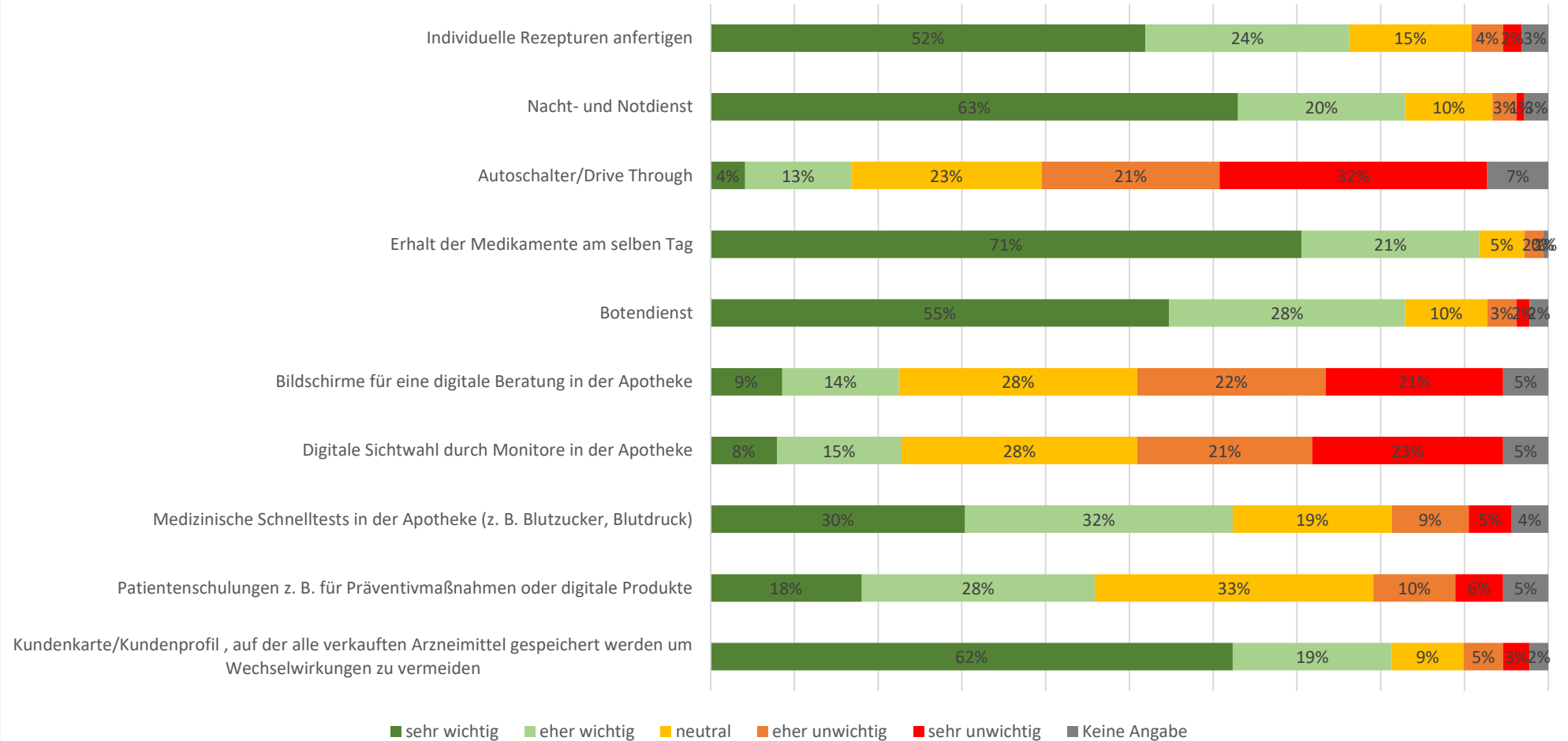


Abbildung 5: Bewertung von Vor-Ort Dienstleistungen.

3. Digitale Angebote in den Apotheken

Die Digitalisierung bietet vielseitige Chancen, um die Versorgungsqualität in Vor-Ort-Apotheken zu verbessern (Blumenthal 2017; Fitte und Teuteberg 2019). Bislang existieren jedoch wenige Erkenntnisse darüber, wie Kunden diese digitalen Services bewerten würden. Daher wurden die identifizierten digitalen Services unter den Kunden hinsichtlich ihrer Wichtigkeit abgefragt.

In Bezug auf digitale Services in Apotheken wünschen sich Kunden insbesondere die Möglichkeit einer Online-Vorbestellung. Eine komfortable Bestellung über den Messenger WhatsApp war aus Kundensicht sehr bequem, indem sie ein Foto von ihrem Rezept machen konnten und dieses der Apotheke senden konnten. Erst bei der Abholung der vorbestellten Medikamente wurde das Rezept dann eingelöst. Dieser Kommunikationskanal ist jedoch seit Inkrafttreten der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im Mai 2018 nicht mehr erlaubt, da Apotheken keine personenbezogenen Daten von Kunden über WhatsApp empfangen dürfen (Blasius 2018). Daher wurden alternative Möglichkeiten der Vorbestellung entwickelt, in der das Rezept-Foto über einen abgesicherten Kanal an die Apotheke gesendet wird. Da die Services eine zusätzliche App benötigen, hat sich die Nutzung bislang jedoch nicht flächendeckend durchgesetzt. Die geringe Bereitschaft für eine zusätzliche App zeigt sich auch in der Bewertung einer Apotheken-App, die als weniger wichtig als die Vorbestellung gewertet wird. Auch in den Freitextkommentaren wurde der Wunsch nach einer einfachen Onlinevorbestellung häufig geäußert: „Ein Messenger wie WhatsApp in vertraulich und sicher wäre prima.“

Neben der Vorbestellung möchten 62 % der Kunden gerne vorab die Verfügbarkeit von Medikamenten prüfen. Eine Apothekenwebseite ist 53 % der Befragten wichtig. Einen Onlineshop finden 34 % der Befragten wichtig, 18 % eher unwichtig und 13 % sehr unwichtig. 60 % der Befragten haben dementsprechend noch nie Arzneimittel online bestellt (vgl. Abbildung 6). Kunden die schon einmal Medikamente online bestellt haben, taten dies primär aus Preisgründen (31 %), aus Bequemlichkeit (18 %) oder aus Diskretion (5 %). Die geringe Bewertung der Diskretion lässt darauf schließen, dass Kunden sich auch bei sensiblen Fragen in ihrer Vor-Ort-Apotheke gut beraten fühlen.

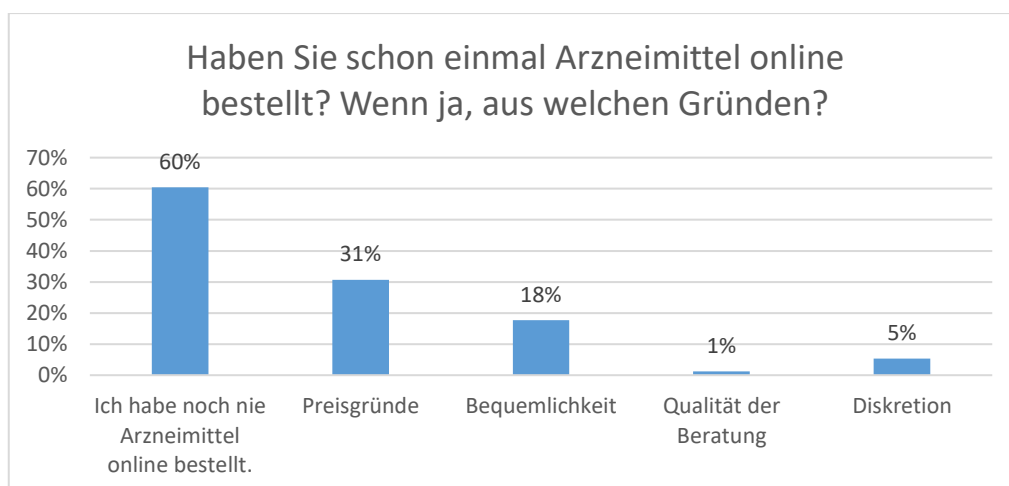


Abbildung 6: Gründe für Online Arzneimittelbestellungen.

In der Altersanalyse fällt auf, dass unter den Kunden, die noch nie Arzneimittel online bestellt haben, der Anteil der älteren Kunden mit 62 % überwiegt. In den jüngeren Gruppen (0-44 Jahre) haben insgesamt schon 63 % Medikamente bestellt. Unter diesen jüngeren Kunden, die bereits online bestellt haben, fällt außerdem auf, dass der Grund Diskretion mit 70 % deutlich häufiger genannt

wurde als bei älteren Teilnehmern. Die Gründe Preis und Bequemlichkeit sind annähernd gleich verteilt unter den Altersklassen.

Das eRezept, welches laut dem Gesetz für mehr Sicherheit in der Arzneimittelversorgung (GSAV) ab 2021 in Kraft treten soll, erachten 23 % als sehr wichtig, 21 % als eher wichtig, und die Mehrheit von 30 % als neutral. Für 12 % ist das eRezept sogar sehr unwichtig. Eine noch geringere Bedeutung hat für die Befragten das Angebot von Telepharmazie (22 % sehr unwichtig), Social Media (29 % sehr unwichtig) und E-Mail-Newsletter (32 % sehr unwichtig).

Bei der Bewertung eines Kommunikationskanals (Abbildung 8) fällt auf, dass der überwiegenden Mehrheit der Kontakt per Telefon sehr wichtig ist (68 %) weitere 19 % bewerten den Kontakt als wichtig. An zweiter Stelle wird der Kontakt über E-Mail bewertet: 49 % bewerten eine E-Mail-Kontaktmöglichkeit als sehr wichtig, 27 % als eher wichtig. Eine Apotheken-App als Kommunikationskanals bewerten jeweils 25 % als sehr wichtig oder eher wichtig. Ein Messenger, ein Apothekenportal und ein Videochat werden von der Mehrheit als neutral oder unwichtig gewertet.

Bei der Bewertung von zusätzlichen Dienstleistungen einer Apotheke (Abbildung 9 und Abbildung 10) fällt auf, dass die klassischen Apothekeraufgaben wie Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS) (65 % sehr wichtig und 24 % eher wichtig), Wechselwirkungschecks (52 % vollkommene Zustimmung und 29 % Zustimmung) sowie die Pflege des persönlichen Medikationsplans (35 % vollkommene Zustimmung, 26 % stimmen eher zu) am wichtigsten bewertet werden. Diese Bewertung lässt darauf schließen, dass Apothekenkunden die Pharmaziekompetenzen ihres Apothekers sehr wertschätzen und Apotheken sich auch in Zukunft auf diese Kernkompetenzen fokussieren sollten.

Knapp 49 % würden eine mobile Apotheke befürworten, die übers Land fährt und pharmazeutische Dienstleistungen per Hausbesuch anbietet. 13 % lehnen dieses Angebot vollkommen ab. Ebenfalls 49 % finden, dass Apotheker allgemeine Gesundheitschecks durchführen sollten, 13 % lehnen dies eher, 10 % vollkommen ab.

Eine knappe Mehrheit von 53 % findet, dass Apotheker Einblick in die digitale Patientenakte erhalten sollten. 18 % lehnen dies eher und 14 % lehnen dies vollkommen ab. Ebenso finden 58 % der Befragten, dass Apotheker die Vitalparameter analysieren sollten.

Circa 55 % würden es befürworten, wenn der Apotheker als Gesundheitslotse agiert und für den Patienten die Absprache mit anderen Gesundheitsakteuren übernimmt. 54 % erachten das Angebot einer Pflegeberatung als wichtig. Eine Beratung über Fitness- und Aktivitätstracker oder Trainingspläne bewerten die meisten Befragten als neutral oder eher ablehnend. Dies liegt möglicherweise, daran, dass die Mehrheit der Teilnehmer bereits älter ist und keinen Bedarf für dieses Angebot sieht. 34 % wünschen sich, dass Apotheker Medikamente patientenindividuell verblistern oder in einem Wochendosett zusammenstellen.

Als sehr unwichtig werden hingegen solche Services gesehen, die einen persönlichen Kontakt mit dem Apotheker reduzieren, wie zum Beispiel Selbstbedienungsterminals in der Apotheke, was ein weiteres Indiz dafür ist, dass eine dezentrale Filialstruktur erhalten bleiben sollte.

Das politisch umstrittene Thema der Schutzimpfungen durch Apotheker wird von einer Mehrheit von 25 % vollkommen abgelehnt. Weitere 17 % würden dies eher ablehnen. 16 % stimmen vollkommen zu, dass Apotheker Schutzimpfungen durchführen sollten und 19 % würden eher zustimmen.

Wie wichtig sind Ihnen folgende Onlineangebote einer Apotheke?

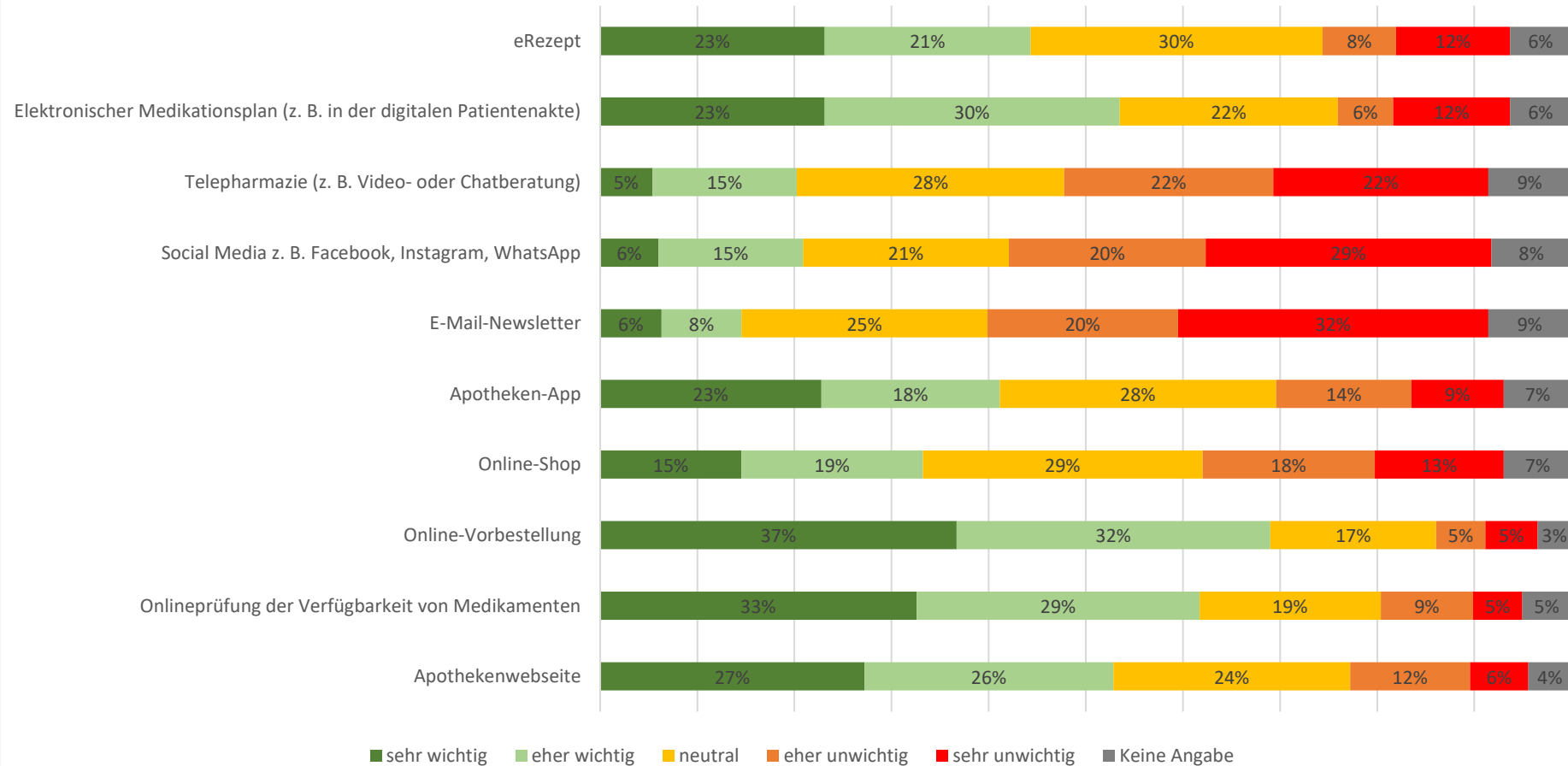


Abbildung 7: Bewertung von Onlineangeboten.

Wie wichtig sind Ihnen zukünftig folgende Kommunikationskanäle mit Ihrer Apotheke?

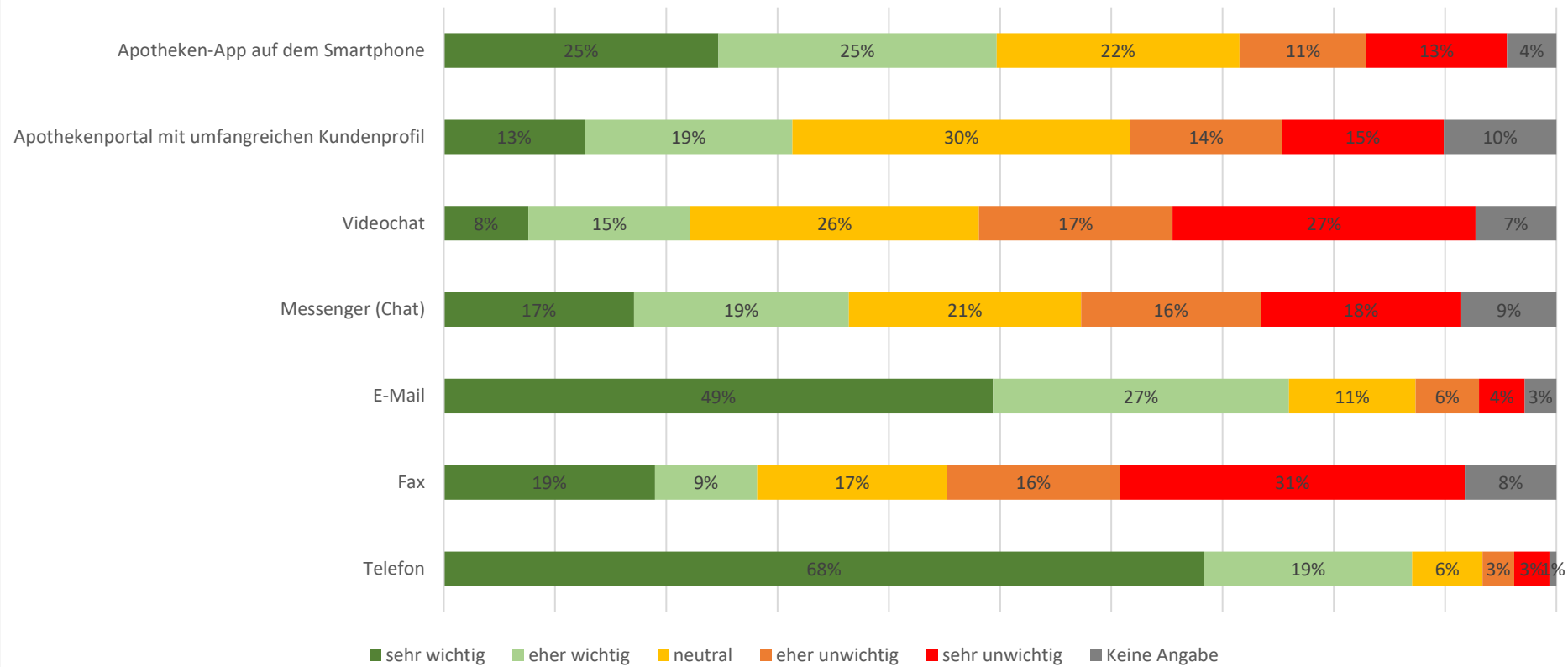


Abbildung 8: Bewertung von Kommunikationskanälen.

Wie wichtig sind Ihnen folgende zusätzliche Angebote einer Apotheke?

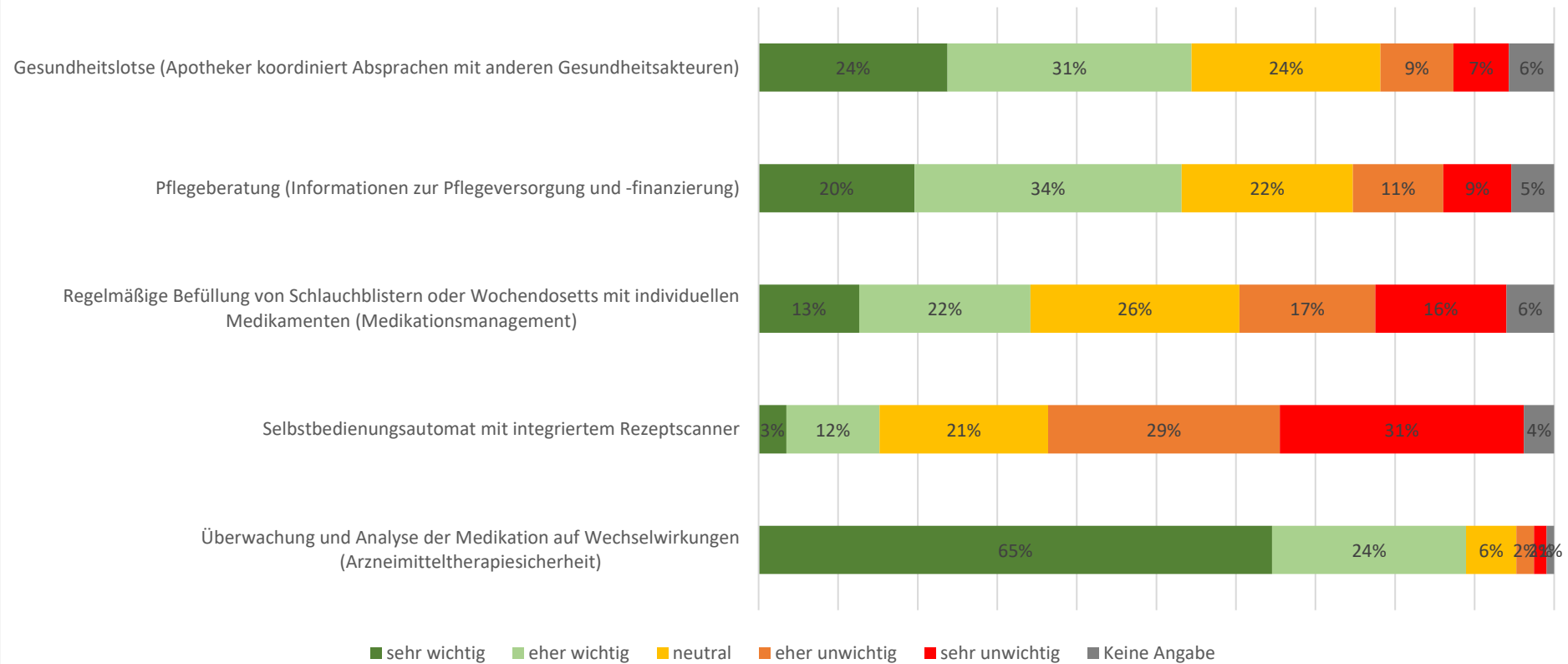


Abbildung 9: Bewertung zusätzlicher Dienstleistungen in Apotheken.

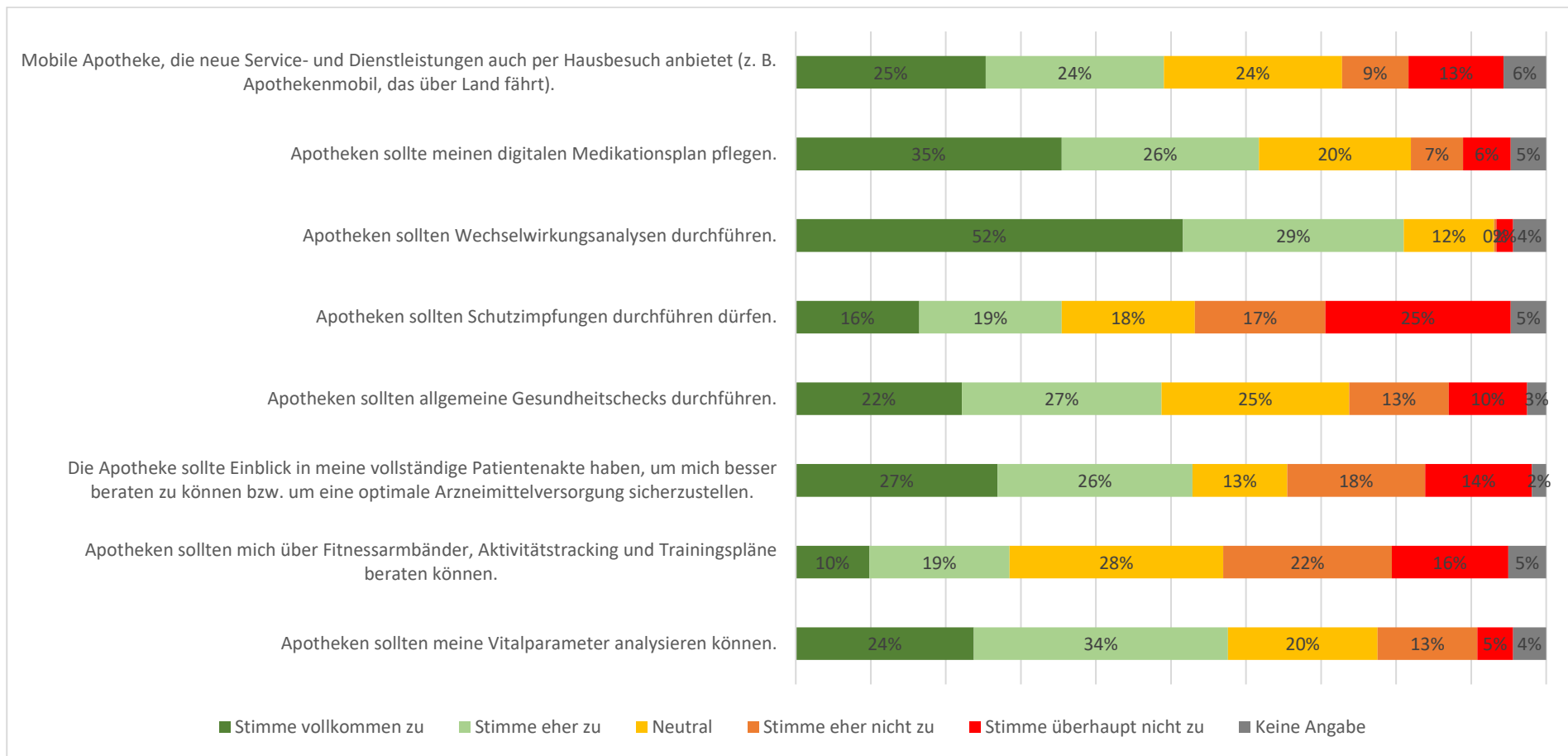


Abbildung 10: Zustimmung zu neuen Apothekenleistungen.

4. Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf Bewertung digitaler Angebote

Die vorliegende Befragung fand im Zeitraum von Januar bis August 2020 statt und lag somit in dem Zeitraum der Hochphase der Sars-Cov-2(COVID-19)-Pandemie. Am 27. März 2020 trat zum Schutz der Bevölkerung und zur Verhinderung der Ausbreitung des Virus ein bundesweiter Lock-down in Kraft. Da die Bevölkerung angehalten wurde, nach Möglichkeit zu Hause zu bleiben, stieg die Bedeutung von digitaler Kommunikation auch im Gesundheitswesen rasant an. Der Zeitraum dieser Befragung ermöglicht uns einen Vergleich, ob die COVID-19-Pandemie eine Auswirkung auf die Bewertung digitaler Kommunikationskanäle bewirkt hat.

Da die Befragung zu Beginn sehr stark beworben wurde, haben 80 % der Teilnehmer, also 255 Personen vor dem bundesweiten Lock-down teilgenommen und 20 % (61 Personen) danach. Die demografischen Werte, wie Alters- und Geschlechterverteilung sind vor und nach der Corona-Krise ähnlich. Im Vergleich der Antworten vor und nach dem Lockdown können folgende Veränderungen festgestellt werden:

- Akzeptanz für Telepharmazie hat um 6 Prozentpunkte zugenommen.
- Mobile Apotheke hat um 13 Prozentpunkte an Zustimmung gewonnen.
- Akzeptanz für Videochat hat um 4 Prozentpunkte zugenommen.
- Akzeptanz für Schutzimpfungen durch Apotheker hat abgenommen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass durch die Corona-Pandemie eine marginale Verbesserung zur Wahrnehmung digitaler Services eingetreten ist. Dieser Effekt kann aufgrund der geringen Fallzahl jedoch nicht als signifikant angesehen werden.

5. Wünsche für die Apotheke der Zukunft

Zum Schluss der Umfrage wurden die Teilnehmer gebeten, ihre Wünsche und Anregungen zur Apotheke der Zukunft in einem Freitextfeld zu äußern. Nachfolgend wird eine Zusammenfassung der Freitextkommentare vorgestellt, indem die Anmerkungen den Kategorien Zufriedenheitsbekundung, Anregungen für neue Services, politische Kommentare, Kommentare zur Digitalisierung und sonstige Kommentare zugeordnet werden.

Insgesamt kann festgestellt werden, dass viele Teilnehmer den Erhalt der Apotheke vor Ort explizit einfordern. Ebenso wurde sehr häufig angemerkt, dass es nicht zulässig sein sollte, Medikamente über Online-Apotheken zu bestellen, oder dass zumindest gleiche Wettbewerbsbedingungen hergestellt werden müssen. Hieraus ist eine deutliche Forderung an die politischen Entscheidungsträger abzulesen, die Aufhebung der Preisbindung für europäische Versandapotheken wieder rückgängig zu machen. Hinsichtlich der Digitalisierung haben viele Teilnehmer Bedenken geäußert und sehen eine Gefahr im Verlust des persönlichen Kontaktes. Andere Teilnehmer hingegen stehen der Digitalisierung positiver gegenüber und wünschen sich das eRezept oder eine digitale Kommunikationsmöglichkeit mit ihrer Apotheke.

Kategorie	Kommentar
Zufriedenheitsbekundungen	<ul style="list-style-type: none"> • Für mich ist meine Apotheke ein Stück Heimat, mein erster Ansprechpartner bei gesundheitlichen Problemen - man kennt meine Familie und mich dort. Durch die Beratung in der Apotheke entlaste ich die Arztpraxen und die Notaufnahmen. Alle Mitarbeiter sind freundlich und haben im Gegensatz zu anderen Akteuren im Gesundheitssystem Empathie und denken mit. Ich habe schon viele Tipps und Infos von meiner Apotheke bekommen - ohne dafür zu bezahlen. Auch das muss mal öffentlich gemacht werden - für die Zukunft stelle ich mir die Apotheke als Beratungs- und Prophylaxecenter vor. Ich kann mir auch vorstellen per VideoChat mit meinem Apotheker zu sprechen. • Apotheke wie heute soll so bleiben, persönliche Kontakte Apotheker-Kunde sollen unbedingt aufrecht erhalten bleiben. • Ich fühle mich insgesamt optimal beraten und bin sehr zufrieden, jederzeit einen Ansprechpartner zu haben/ bin mit meiner Apotheke sehr zufrieden!
Anregungen für Veränderungen/ neue Services	<ul style="list-style-type: none"> • Es muss die Möglichkeit bestehen, das benötigte Medikament ggfls. nach vorherigem Anruf, direkt abholen zu können. • "Apotheken sollten sich in Zukunft auf das Beratungs- und Betreuungsintensive Geschäft kümmern. Sie sollten in ihrer Rolle mehr als Fachberatung parallel zu Ärzten auftreten. • Ein Messenger wie WhatsApp in vertraulich und Sicher wäre prima • Viele Produkte sind in Apotheken etwas teurer als woanders (Drogerie z.B. bei Halstabletten; Onlineapotheken). Mir ist es wichtig, dass ich vor Ort eine Apotheke habe, in der ich schnell und zuverlässig Medikamente bekomme und dass auch Notfall-Apotheken vor Ort sind. Daher sollte die Apotheke 2.0 sich durch guten Service von Onlineapotheken abheben und selbst ein gutes Onlineangebot haben. Wenn möglich, sollten auch die Preise gesenkt werden, damit der Preis kein Grund mehr ist, auf Bestellapotheken auszuweichen • Blutcheck unabhängig vom Arzt Ernährungsberatung nach tcm • Bei Nacht-/Notdienst Apotheken wäre es sinnvoll seine Medikamente im Lager zu prüfen auf Vorrätigkeit. • Ich erwarte von der Apotheke, dass ich sofort mein benötigtes Medikament bekomme. Ich wünsche mir mehr Zeit für mich, auch wenn die Apotheke voll stehen sollte. Möchte wahrgenommen werden. • Ich finde, viele der erfragten Aufgaben sollten nicht Aufgabe der Apotheke sein, sondern anderer Gesundheitsakteure (Krankenkasse, Fitnessstudio etc.), es sei denn, die Verlagerung könnte dazu beitragen, die örtlichen Apotheken zu erhalten. • Apotheker im Verkauf • Der / die Apotheker/in sollte immer für mich ansprechbar bleiben. Der Persönliche Kontakt darf nicht verloren gehen. • Bessere Öffnungszeiten • Ich wünsche mir weniger Bürokratie und mehr Menschlichkeit • Nicht zu kompliziert • Apotheken können eine Lotsenfunktion übernehmen, die ärztlichen Notdienste u. Krankenhausdienste zu entlasten! Banale Erkrankungen Können mit apothekenpflichtigen Arzneimitteln versorgt werden. Krankenkassen sollten das erstatten Können. • Apotheken sollen barrierefrei zu erreichen sein.

<p>Politische Kommentare</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erhalt der Apotheke vor -Ort in der Fläche, insbesondere auf dem Land. (8x) • Persönlichen Kontakt erhalten (4x) • Die Vorortapotheke muss in ihrer Existenz gesichert werden. Dazu und wegen der Gesamtschau im Sinne Medikationsplan und des möglichen blisterns müssen alle Verabreichungen über die Hausapotheke laufen. • Apotheken sollten inhabergeführt sein, bin gegen Mehrbesitz. • Wichtig sind freundliche, motivierte Mitarbeiter, die regelmäßig geschult werden und ein gutes sowie kompetentes Gefühl vermitteln. Der Ansprechpartner/In in der Apotheke ist für mich persönlich das A&O. Aktionen mit preisgünstigen, "gängigen" Medikamenten (Ibuprofen etc.) nehme ich sehr gerne wahr. • Ich wünsche mir persönliche, kundenorientierte und aufmerksame Beratung. Und nicht das Gefühl, dass Umsatzzahlen und Verträge mit Pharmafirmen wichtiger sind. Aus dem Grund fahre ich seit Jahren in eine Apotheke im Nachbarort, in der ich mich persönlich betreut fühle. • Ich wünsche mir einen fairen Wettbewerb zwischen vor Ort Apotheken und ausländischen Versandapotheken (3x) • Weniger DocMorris oder Shop- Apotheke, mehr Vorort- Apotheke • Medikamente sollte es ausschließlich in der Apotheke geben und nicht online • Mutig sein, etwas wagen, vor allem in Richtung Streik, Demonstration --> es muss viel mehr passieren, damit die Politik endlich aufwacht und sich der prekären Situation bewusst wird und entsprechende Maßnahmen veranlasst, damit das Apothekensterben nicht munter weitergeht! Apotheker müssen im Hinblick auf die Vergütung pharmazeutischer Dienstleistungen selbst aktiver werden und Vorschläge machen, WAS genau angeboten und vergütet werden soll. Aufklärung ist das A und O, da weder die Patienten noch die Politik wirklich wissen, was die Apothekerschaft tagtäglich für Gemeinwohleistungen für eine lächerliche Bezahlung erbringt! Der Beruf muss attraktiver gemacht werden, um Nachwuchs zu generieren und dafür ist politische Planungssicherheit gefragt. • spürbare - bes. gesellschaftspolitisch & finanziell - Anerkennung auch dieses Dienstleistungsberufes • Apotheken sollten nach wie vor keine ärztlichen Leistungen erbringen dürfen und schon gar nicht Zugriff auf Patientenakten bekommen. • weniger Kommerz (Veränderungen, Einsparungen) im Krankenkassenbereich
------------------------------	--

<p>Kommentare zur Digitalisierung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bei aller Digitalisierung sollte der Kunde nicht vergessen werden. Das Personal ist vor lauter Technik schon überfordert. • Persönlicher Kontakt ist immer noch das wichtigste! Bei der Digitalisierung kommt der Mensch zu kurz. • Rezepte vom Arzt direkt zur Apotheke (digital). Benachrichtigung per Mail an mich, wenn alles zur Abholung bereitliegt. • Der direkte Kontakt mit Fachleuten und die Verknüpfung digitaler Möglichkeiten wäre toll. Bessere Zusammenarbeit mit Arztpraxen • Eine Digitalisierung ist für eine moderne Apotheke unerlässlich! • Es gibt keine digitale Empathie. Die Menschlichkeit ist das absolute Highlight der Apotheke vor Ort. • kein e-Rezept • weniger Elektronik- mehr persönlichen Kontakt und Unterstützung • Es geht nichts über eine klare Kommunikation; Trotz Internet • Wünsche mir das eRezept
<p>Sonstiges</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rezeptfreie Medikamente und nicht Beratungsintensive Produkte könnten bereits aktuell über ein für die Allgemeinheit deutlich günstigeres System vertrieben werden, als dezentrale Apotheken." • "Die Apotheken werden unterschätzt und melden sich selbst zu wenig! Sie werden von der Gesellschaft erst wahrgenommen, wenn es weniger gibt oder eine aufgibt. Beratung muss vor Ort sein! Versandapotheken gehören verboten – sie haben nur ein Interesse: Geld verdienen! Gesundheit interessiert sie nicht! In der Vorsorge, Hausapotheke, Schutzimpfungen usw. sollte die Apotheke ernster genommen werden. Sollten evtl. in Schulen unterrichten Fach Gesundheit o.ä. Allgemeinbildung wird durch Apotheker verstärkt (Pflanzen- und Heilpflanzenkenntnisse) • Alles viel zu kompliziert und total intransparent überbürokratisiert. Wenn ich künftig das deutsche Gesundheitssystem nutzen wollen soll, dann will ich nicht erst studieren müssen um die Erklärungen und Entschuldigungen meiner Apotheke zu verstehen.

6. Diskussion

6.1 Handlungsempfehlungen

Aus den Ergebnissen und Kundenmeinungen lassen sich folgende Handlungsempfehlungen für Apotheken ableiten:

Fokussierung auf Kernkompetenzen

Bei der Bewertung der Dienstleistungen einer Apotheke haben die klassischen Apothekeraufgaben wie AMTS, Wechselwirkungschecks sowie die Pflege des persönlichen Medikationsplans mit deutlich mehr als 50 % Zustimmung am besten abgeschnitten und wurden somit am wichtigsten bewertet. Diese Bewertung lässt darauf schließen, dass Apothekenkunden die Pharmaziekompetenzen ihres Apothekers sehr wertschätzen und Apotheken sich auch in Zukunft auf diese Kernkompetenzen fokussieren sollten.

Digitalisierung sollte genutzt werden, sollte aber den Kundenkontakt nicht reduzieren und den Kunden nicht überfordern

Aus den Freitextfeldern – wie bspw. „Der direkte Kontakt mit Fachleuten und die Verknüpfung digitaler Möglichkeiten wäre toll“ und „Bei aller Digitalisierung sollte der Kunde nicht vergessen werden“ – wurde deutlich, dass sich Apothekenkunden einfache, mit Technik unterstützte Prozesse wünschen. Der persönliche Kontakt sollte jedoch in jedem Fall weiterhin beibehalten werden. Als technisches Kontaktmedium ist laut Teilnehmer das Telefon am wichtigsten, gefolgt von der E-Mail und der Apotheken-App.

Dezentrale Filialstruktur sollte erhalten bleiben

Die Umfrageergebnisse lassen insgesamt darauf schließen, dass die aktuelle Filialstruktur von Apotheken erhalten bleiben sollte, da Onlineapotheken diese Dienstleistungen am Patienten naturgemäß nicht leisten können. Zudem kann eine Apotheke auf eine ausgereifte Lieferinfrastruktur zurückgreifen die mehrere Belieferungen am Tag ermöglicht, sodass tagesaktuelle Bestellungen am gleichen Tag verfügbar sind.

Apotheker sollten mehr Zugang zu Gesundheitsdaten und Vitalparametern erhalten, z.B. über die elektronische Gesundheitsakte

Bei leichten Infekten und Erkrankungen wird nach der eigenen Einschätzung die Meinung der Apotheker als wichtigste Quelle für die Informationsbeschaffung herangezogen. Die Apotheken werden in diesen Fällen sogar häufiger als Arztpraxen aufgesucht. Ausschlaggebend für diese Bewertung dürfte sein, dass Kunden in der Apotheke eine fachkundige Beratung erhalten, ohne vorab einen Termin vereinbaren zu müssen. Darüber hinaus sollte die Vernetzung mit dem Arzt ausgebaut werden, sodass Digitalisierung dazu genutzt wird, Prozesse ohne Patienten – bspw. in Bezug auf das Rezept in direkter Zusammenarbeit zwischen Arzt und Apotheker – ausführen zu können (Bönisch 2016; Fitte et al. 2019). Dabei könnte der Apotheker auch die Rolle eines Gesundheitslotsen einnehmen, sodass dieser die Kommunikation zwischen den unterschiedlichen Gesundheitsakteuren übernimmt (Fitte und Teuteberg 2019). Diese mögliche Rolle des Apothekers haben mehr als die Hälfte der Umfrageteilnehmer als positiv erachtet.

6.2 Vergleich mit der Apothekenstudie

Im Rahmen des Projektes Apotheke 2.0 wurde von Januar bis März 2019 eine Umfrage unter 153 Apothekern durchgeführt, um deren bisheriges Angebot und die Einstellung zur Digitalisierung zu erheben. Die Ergebnisse der Apothekenstudie lassen sich mit den Ergebnissen der vorliegenden

Kundenbefragung zur allgemeinen Zufriedenheit sowie Einstellungen und Wünsche zu dem zukünftigen Leistungsangebot einer Apotheke gegenüberstellen. Die Ergebnisse der Apothekerumfrage spiegeln eine grundsätzliche Offenheit der Befragten wider, wobei Technologien als hilfreich oder prozessoptimierend eingestuft werden. Während Online-Vorbestellungen, Apothekenwebseite, Lieferservice und Rezeptscanner inzwischen als Standard in Apotheken gelten (>75 % in Apotheken vorhanden), sind digitale Rezeptsammelstelle, Bestellplattform für Pflegeheime und Krankenhäuser sowie Teleberatung eher weniger verbreitet (<20 %). Es besteht allerdings eine hohe Bereitschaft, in diese Services zu investieren oder mehr darüber zu erfahren (>50 %). Die befragten Apotheker sehen einen starken Nutzen in der Unterstützung der eigenen Kernkompetenz mit digitalen Produkten (72 %), insbesondere in Bezug auf pharmazeutisches Expertenwissen zur Erleichterung der Beratung und Aufklärung von Kunden (78 %). Während Apotheker und pharmazeutisches Fachpersonal zunehmenden Bedarf in digitalen Technologien sehen, sind Kunden mit dem derzeitigen Leistungsangebot ihrer Apotheke sehr zufrieden (47 %), fühlen sich gut beraten (72 %) und haben eine Apotheke in ihrer Nähe (71 %).

Über 50 % der befragten Apotheker schätzen die Marktsituation negativ ein, über 96 % halten die Schließung weiterer Apotheken für mindestens wahrscheinlich, 73 % davon sogar für sehr wahrscheinlich. Die Kundenmeinungen bzgl. der Digitalisierung von Dienstleistungen in Apotheken unterscheiden sich. Die meisten Kunden stehen den digitalen Produkten positiv gegenüber, wenn der persönliche Kontakt und die Apotheke vor Ort erhalten bleiben. Einen sinnvollen Einsatz der Digitalisierung sehen die Kunden rund um das Medikationsmanagement. Den Nacht- und Notdienst, Onlinevorbestellung und -prüfung der Verfügbarkeit empfinden sie als wichtig (> 60 %) und vor allem die Überwachung und Analyse der Medikation sowie den Erhalt der Medikamente am selben Tag als sehr wichtig (ca. 90 % Zustimmung). Dies zeigt, dass digitale Leistungen rund um die Kernaufgaben der Apotheke den Kunden am bedeutsamsten sind. Den Standpunkt vertreten auch die Apotheker, was sich in der hohen Investitionsbereitschaft der Apotheker widerspiegelt: Online-Prüfung der Medikamentenverfügbarkeit (41 %), Medikationsüberwachung (30 %), elektronischer Medikationsplan (47 %) und das eRezept (54 %). Dabei wünschen sich 59 % der Befragten Unterstützung beim Ausbau der digitalen Dienstleistungen der Apotheken. 70 % der Befragten wünschen sich eine stärkere politische Interessensvertretung. Dieser Punkt hatte auch bei den befragten Kunden einen hohen Stellenwert, die mehrfach gleiche Wettbewerbsbedingungen für ausländische Versandapotheken und Vor-Ort-Apotheken forderten.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Apotheker und das Fachpersonal bzgl. der Digitalisierung der Apotheke eine optimistische Einstellung haben. Laut ihnen sollten digitale Angebote weiter ausgebaut werden und mehr Kunden gebunden werden, um der Schließung weiterer Apotheken entgegenzuwirken. Hinsichtlich der Digitalisierung haben viele Teilnehmer Bedenken geäußert und sehen eine Gefahr im Verlust des persönlichen Kontaktes. Andere Teilnehmer hingegen stehen der Digitalisierung positiver gegenüber und wünschen sich eine digitale Kommunikationsmöglichkeit mit ihrer Apotheke. Insgesamt liegt der Erhalt der Apotheke vor Ort vor allem mit den Leistungen rund um das Medikationsmanagement im Interesse der Kunden.

6.3 Limitation

Als Limitation dieser Studie ist festzuhalten, dass die Teilnehmer in und vor (ländlichen) Apotheken akquiriert wurden, was sich möglicherweise auch in der Frage nach einer Stammapotheke widerspiegelt. Generell könnten durch diese Art der Teilnehmerakquise die Ergebnisse verzerrt sein und eher Teilnehmer befragt worden sein, die möglicherweise starken Wert auf den persönlichen Kontakt legen und Onlineapotheken eher negativ gegenüberstehen. So könnte sich erklären,

weshalb 60 % der Befragten noch nie bei einer Onlineapotheke bestellt haben. In dieser Umfrage werden somit eventuell weniger die Meinungen von sporadisch nutzenden Apothekenkunden abgefragt, die bereits häufig die Leistungen einer Onlineapotheke genutzt haben.

7. Ausblick

Ziel der vorliegenden Untersuchung war es, die aktuelle Einstellung von Apothekenkunden in Deutschland in Bezug auf die Digitalisierung und zukünftigen Dienstleistungen von Apotheken zu erheben.

Als Ergebnis kann festgestellt werden, dass den Kunden vor allem die pharmazeutischen Kernkompetenzen wichtig sind, wie AMTS, Einsicht und Pflege des Medikationsplans sowie Wechselwirkungschecks. Zusätzlichen Dienstleistungen stehen die Apothekenkunden gemischt gegenüber. Schutzimpfung werden teilweise als kritisch erachtet, die Einsicht und Analyse von Vitalparametern und die verstärkte Kommunikation zu anderen Gesundheitsakteuren wird hingegen positiv gesehen. Wichtig ist den Kunden die Vorabprüfung der Verfügbarkeit von Medikamenten. Insgesamt kann festgehalten werden, dass dem Apotheker aus Sicht des Kunden mehr Verantwortung zugetragen werden sollte, die Digitalisierung als Unterstützung für schlankere Prozesse genutzt sowie der persönliche Kontakt beibehalten werden sollte.

Literatur

- ABDA (2019) DIE APOTHEKE - Zahlen - Daten - Fakten 2019. 84. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004
- Blasius DH (2018) Datenschutz: Lieber keine Arzneimittelvorbestellung über WhatsApp. In: daz.online. <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2018/03/20/lieber-keine-arzneimittelvorbestellung-ueber-whatsapp>. Accessed 28 Aug 2018
- Blumenthal I (2017) Chancen und Trends der Digitalisierung in deutschen Apotheken
- Bönisch S (2016) Was bringt Vernetzung im Gesundheitswesen?
- Eversamann T (BDE) (2017) EUGH Urteil zur Preisbindung von Arzneimitteln. 66–68. doi: 10.1007/s11428-016-0184-4
- Fitte C, Meier P, Behne A, et al (2019) Die elektronische Gesundheitsakte als Vernetzungsinstrument im Internet of Health. 49 GI-Jahrestagung Inform 2019, Kassel
- Fitte C, Teuteberg F (2019) Ein Rezept für die Apotheke 2.0. HMD Prax der Wirtschaftsinformatik 56:223–240
- Statista (2017) Apotheken in Deutschland