



Apothekenklima-Index 2020

Berlin, 18. November 2020

Methodik

Fragenkomplexe

- Entwicklung der Beschäftigung in Apotheken
- Gewinnung von Nachwuchs
- Wirtschaftliche Erwartungen für Branche und Betrieb
- Motivatoren und Stressfaktoren im Alltag
- Gesundheitspolitische Prioritäten
- Sonderumfrage 2020

Fazit und Schlussfolgerungen

- » Auftraggeber: ABDA – Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände e.V.
- » Auftragnehmer: marpinion GmbH
- » Auftrag: bundesweite Umfrage – zum fünften Mal nach 2016, 2017, 2018 und 2019
- » Untersuchungszeitraum: 2. bis 29. Juli 2020
- » Stichprobengröße: 500 Apothekeninhaber
auf Basis von 1.488 Kontakten
- » Erhebungsmethode: Online-Befragung via iPad in eigenem Panel
- » Repräsentativität: Abweichung der soziodemografischen Stichprobenkennwerte zu 2019 < 3 %

Stichprobengröße: 500 Apothekeninhaber

- » Alter: 174 Apotheker 50 Jahre und jünger, 326 älter als 50 Jahre
- » Apothekenzahl: 464 mit 1-2 Apotheken, 36 mit 3-4 Apotheken
- » Beschäftigtenzahl: 182 Apotheken mit bis zu 5 Beschäftigten, 318 mit 6 und mehr Beschäftigten
- » Ortsgröße: 242 Apotheken in Orten mit < 20.000 Einwohnern, 258 Apotheken in Städten mit > 20.000 EW
- » Lage: 298 Apotheken in Stadt-/ Ortsmitte, 202 am Stadt-/ Ortsrand, u.a. 50 in Einkaufszentren, 121 in Ärztehäusern
- » Umsatz: 249 Apotheken mit ≤ 2 Mio. Euro, 179 mit > 2 Mio. Euro, 72 Apotheken ohne Angabe



Der Status Quo

Die Umfrage-
ergebnisse

	2017	2018	2019	Frauenanteil 2019
Apotheker	51.098	52.048	52.876	73,1 %
Pharmazeuten im Praktikum (PhiP)	1.693	1.612	1.641	75,4 %
Apothekerassistenten, Pharmazie-Ingenieure	5.591	5.298	4.975	96,8 %
Pharmazeutisch-technische Assistenten (inkl. Praktikanten)	65.823	66.906	68.277	96,9 %
Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte*	33.079	33.277	32.819	98,1 %
Arbeitsplätze insgesamt	157.284	159.141	160.588	89,1 %

Quelle: Die Apotheke - Zahlen, Daten, Fakten 2020

- » **Planen Sie in den nächsten zwei bis drei Jahren Einstellungen?**
- » Mehr als die Hälfte der Apothekeninhaber planen, keine Einstellungen vorzunehmen (54,0 %).
- » 44,2 % der Inhaber werden voraussichtlich pharmazeutisches Personal einstellen.
- » Trend 2019→2020: Die geplanten Einstellungen gehen wieder auf das Niveau vor 2019 zurück.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Nein, keine Einstellungen geplant	265	282	278	226	270
	52,9%	56,4%	55,7%	45,2%	54,0%
Ja, Einstellungen pharm. Personal geplant	223	207	211	266	221
	44,5%	41,4%	42,3%	53,2%	44,2%
Ja, Einstellungen nicht-pharm. Personal geplant	33	28	31	43	51
	6,6%	5,5%	6,3%	8,6%	10,2%
Summe	520	517	521	535	542
Summe %	104,0%	103,4%	104,6%	107,0%	108,4%

- » **Planen Sie in den nächsten zwei bis drei Jahren Entlassungen?**
- » Neun von zehn Apothekeninhabern planen, keine Entlassungen vorzunehmen.
- » Dementsprechend fasst jeder zehnte Inhaber (10,8%) Entlassungen ins Auge.
- » Trend 2016→2020: Die Situation hat sich nicht grundlegend verändert.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Nein, keine Entlassung geplant	450	447	453	442	446
	90,0%	89,3%	90,6%	88,4%	89,2%
Ja, Entlassung pharm. Personal geplant	36	37	32	45	39
	7,3%	7,4%	6,4%	9,0%	7,8%
Ja, Entlassung nicht-pharm. Personal geplant	19	25	25	18	20
	3,7%	5,1%	4,9%	3,6%	4,0%
Summe	505	509	509	505	505
Summe %	101,0%	101,8%	101,9%	101,0%	101,0%

- » **Planen Sie in den nächsten zwei bis drei Jahren Umwandlungen von Vollzeit- bzw. Teilzeitstellen?**
- » Knapp über acht von zehn Inhabern (84,8 %) planen, keine Stellenumwandlung vorzunehmen.
- » Bei 6,8 % sollen Teilzeit zu Vollzeitstellen, bei 10,0 % Vollzeit zu Teilzeitstellen werden.
- » Trend 2016→2020: Nur geringe Veränderungen sind gegenüber den Vorjahren ersichtlich.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Nein, keine Umwandlung geplant	406	412	405	417	424
	81,2%	82,4%	81,0%	83,4%	84,8%
Ja, Umwandlung Teilzeit in Vollzeit geplant	60	55	49	46	34
	12,1%	11,0%	9,7%	9,2%	6,8%
Ja, Umwandlung Vollzeit in Teilzeit geplant	42	42	55	44	50
	8,3%	8,3%	11,0%	8,8%	10,0%
Summe	508	509	508	507	508
Summe %	101,6%	101,7%	101,7%	101,4%	101,6%



Der Status Quo

Die Umfrage-
ergebnisse

Nachwuchs: Status Quo (1)

	2017	2018	2019
Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte (PKA) in Ausbildung	3.626	3.680	3.603
Pharmazeutisch-technische Assistenten (PTA) im Praktikum	2.076	2.072	2.131
Pharmazeuten im Praktikum (PhiP)	1.693	1.612	1.641
Gesamtzahl der Ausbildungsplätze	7.395	7.364	7.375

Quelle: Die Apotheke - Zahlen, Daten, Fakten 2020

Akademisches Jahr	Studierende	Studienanfänger	Approbationen	Promotionen
2018/2019	15.986	2.833	2.281	372
2017/2018	15.894	2.775	2.233	374
2016/2017	15.682	2.766	2.202	415
2015/2016	15.548	2.752	2.025	385
2014/2015	15.268	2.748	2.079	407
2013/2014	14.632	2.708	1.947	350

Quelle: Die Apotheke - Zahlen, Daten, Fakten 2020

- » **Bilden Sie in Ihrer (Haupt-) Apotheke aktuell aus?**
- » Knapp die Hälfte der Apotheken (43,4 %) bilden derzeit junge Menschen aus.
- » Rückgänge gibt es bei Schülerpraktika (-6,8 %) und PTA-Praktikanten (-3,8 %).
- » Trend 2019→2020: Ein leichter Rückgang der Ausbildungen ggü. dem Vorjahr zeichnet sich ab.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Ja, ein oder mehrere PhiPs (Pharmaziepraktikanten)	64 12,9%	58 11,6%	57 11,4%	67 13,4%	75 15,0%
Ja, ein oder mehrere PTA-Praktikanten	67 13,5%	74 14,8%	80 16,0%	121 24,2%	102 20,4%
Ja, ein oder mehrere PKA-Auszubildende	91 18,3%	104 20,7%	107 21,5%	77 15,4%	80 16,0%
Ja, andere Ausbildungen, z.B. Schülerpraktikanten oder in anderen Berufen	98 19,6%	97 19,5%	102 20,4%	132 26,4%	98 19,6%
Nein, ich bilde aktuell niemanden aus	273 54,6%	269 53,8%	272 54,5%	264 52,8%	283 56,6%
Summe	594	602	619	661	638
Summe %	118,8%	120,4%	123,9%	132,2%	127,6%

- » **Wenn Sie in den nächsten zwei bis drei Jahren in Ihrer (Haupt-)Apotheke einen Arbeitsplatz für APOTHEKER neu schaffen oder nachbesetzen würden: Mit wie vielen geeigneten Bewerbern würden Sie rechnen?**
- » Genau sieben von zehn Apotheken (70,0 %) erwarten maximal einen geeigneten Bewerber.
- » Nur jede vierte Apotheke (27,0 %) rechnet mit zwei oder mehr geeigneten Bewerberinnen.
- » Trend 2019→2020: Etwas weniger Inhaber gehen davon aus, keinen Bewerber zu haben.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Kein Bewerber	135 27,0%	151 30,2%	167 33,3%	170 34,0%	152 30,4%
Ein Bewerber	182 36,3%	177 35,4%	193 38,6%	192 38,4%	198 39,6%
2-4 Bewerber	160 32,0%	143 28,6%	115 22,9%	113 22,6%	122 24,4%
5 und mehr Bewerber*	17 3,5%	18 3,6%	9 1,7%	11 2,2%	13 2,6%
Würde ich nicht beschäftigen	6 1,1%	11 2,2%	17 3,4%	14 2,8%	15 3,0%
Summe	500	500	500	500	500
Summe %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*ehemalige Formulierung: „mehr als 5 Bewerber“

- » Wenn Sie in den nächsten zwei bis drei Jahren in Ihrer (Haupt-)Apotheke einen Arbeitsplatz für PHARMAZEUTISCH-TECHNISCHE ASSISTENTEN neu schaffen oder nachbesetzen würden: Mit wie vielen geeigneten Bewerbern würden Sie rechnen?
- » Die Hälfte der Apotheken (50,4 %) erwartet maximal einen geeigneten Bewerber.
- » Von fünf oder mehr Bewerbern für eine PTA-Stelle gehen nur 5,0 % der Inhaber aus.
- » Trend 2019→2020: Im Vergleich zum Vorjahr sind kaum signifikante Veränderungen erkennbar.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Kein Bewerber	43 8,5%	58 11,6%	83 16,6%	70 14,0%	78 15,6%
Ein Bewerber	125 25,1%	158 31,6%	177 35,5%	180 36,0%	174 34,8%
2-4 Bewerber	263 52,5%	236 47,1%	211 42,1%	211 42,2%	212 42,4%
5 und mehr Bewerber*	65 13,1%	41 8,3%	20 3,9%	30 6,0%	25 5,0%
Würde ich nicht beschäftigen	4 0,8%	7 1,5%	10 1,9%	9 1,8%	11 2,2%
Summe	500	500	500	500	500
Summe %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*ehemalige Formulierung: „mehr als 5 Bewerber“

- » Wenn Sie in den nächsten zwei bis drei Jahren in Ihrer (Haupt-)Apotheke einen Arbeitsplatz für PHARMAZEUTISCH-KAUFMÄNNISCHE ANGESTELLTE neu schaffen oder nachbesetzen würden: Mit wie vielen geeigneten Bewerbern würden Sie rechnen?
- » Zwei von fünf Apotheken (43,8 %) erwarten maximal einen geeigneten Bewerber.
- » Von fünf oder mehr Bewerberinnen für eine PKA-Stelle gehen nur 8,4 % der Inhaber aus.
- » Trend 2016→2020: Im Fünfjahresvergleich erwarten die Inhaber immer weniger Bewerber.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Kein Bewerber	54 10,8%	65 13,1%	62 12,3%	90 18,0%	93 18,6%
Ein Bewerber	85 17,1%	84 16,7%	117 23,3%	118 23,6%	126 25,2%
2-4 Bewerber	187 37,4%	192 38,3%	188 37,6%	150 30,0%	144 28,8%
5 und mehr Bewerber*	110 21,9%	99 19,8%	67 13,3%	42 8,4%	42 8,4%
Würde ich nicht beschäftigen	65 12,9%	61 12,1%	67 13,5%	100 20,0%	95 19,0%
Summe	500	500	500	500	500
Summe %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*ehemalige Formulierung: „mehr als 5 Bewerber“

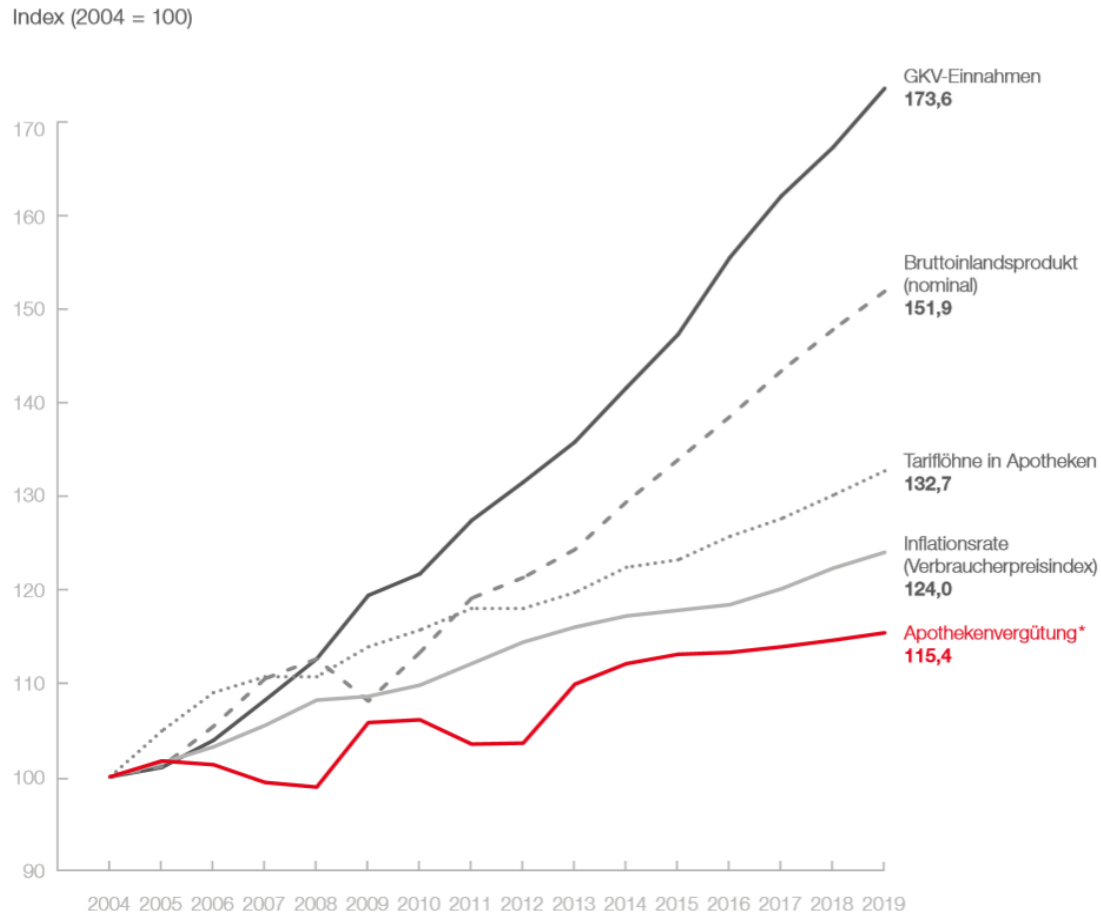
- » **Wenn Sie in den nächsten zwei bis drei Jahren Ihre (Haupt-) Apotheke verkaufen wollten bzw. einen Nachfolger suchen würden: Mit wie vielen ernsthaften Interessenten für eine Nachfolge würden Sie rechnen?**
- » Fast die Hälfte der Inhaber (45,8 %) rechnen mit maximal einem echten Interessenten.
- » Von fünf und mehr Interessenten gehen 12,0 % der Inhaber bei der Nachfolgersuche aus.
- » Trend 2016→2020: Immer weniger Inhaber rechnen mit 2 oder mehr Nachfolgesuchenden.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Kein Interessent	45 9,0%	68 13,6%	81 16,1%	99 19,8%	95 19,0%
Ein Interessent	85 17,0%	97 19,4%	105 21,0%	125 25,0%	134 26,8%
2-4 Interessenten	273 54,5%	231 46,3%	222 44,4%	217 43,4%	211 42,2%
5 und mehr Interessenten	97 19,4%	104 20,8%	92 18,4%	59 11,8%	60 12,0%
Summe	500	500	500	500	500
Summe %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Der Status Quo

**Die Umfrage-
ergebnisse**



Quelle: Die Apotheke - Zahlen, Daten, Fakten 2020

	2017	2018	2019
Nettoumsatz * in Tsd. EUR	2.315	2.381	2.587
– Wareneinsatz	1.760	1.815	1.991
= Rohertrag	555	567	596
– Personalkosten	247	256	272
– Sonstige steuerlich abzugsfähige Kosten	170	173	181
= steuerliches Betriebsergebnis (Gewinn vor Steuern) **	143	144	148
davon Teilbetriebsergebnis GKV***	84	83	84
davon Zuschüsse des Nacht- und Notdienstfonds	6	6	6

Quelle: Die Apotheke - Zahlen, Daten, Fakten 2020

- » **Welche wirtschaftliche Entwicklung der Branche „Apotheken“ erwarten Sie in den nächsten zwei bis drei Jahren?**
- » Knapp drei Viertel der Apotheken (74,0 %) erwarten eine schlechtere Branchenentwicklung.
- » Jeder vierte Apothekeninhaber (26,4 %) geht sogar von „deutlicher“ Verschlechterung aus.
- » Trend 2016→2020: Der Negativtrend aus den vergangenen Jahren geht geringfügig zurück.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
deutlich besser	2 0,5%	3 0,5%	1 0,2%	1 0,2%	1 0,2%
etwas besser	58 11,5%	47 9,5%	30 5,9%	23 4,6%	35 7,0%
unverändert bleiben	186 37,1%	128 25,6%	113 22,6%	77 15,4%	94 18,8%
etwas schlechter	195 39,0%	223 44,7%	228 45,7%	243 48,6%	238 47,6%
deutlich schlechter	59 11,8%	98 19,7%	128 25,5%	156 31,2%	132 26,4%
Summe	500	500	500	500	500
Summe %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

- » **Welche wirtschaftliche Entwicklung Ihrer eigenen (Haupt-) Apotheke erwarten Sie in den nächsten zwei bis drei Jahren?**
- » Lediglich 17,0 % der Inhaber erwarten für die eigene Apotheke eine bessere Entwicklung.
- » Die Hälfte der Inhaber (49,6 %) geht dagegen von einer schlechteren Lage aus.
- » Trend 2016→2020: Nach massiver Eintrübung 2017 ist nur geringfügige Veränderung erkennbar.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
deutlich besser	13 2,6%	17 3,3%	10 2,0%	9 1,8%	9 1,8%
etwas besser	150 30,1%	113 22,6%	97 19,4%	85 17,0%	76 15,2%
unverändert bleiben	196 39,2%	166 33,2%	162 32,3%	165 33,0%	167 33,4%
etwas schlechter	118 23,6%	160 32,1%	164 32,8%	183 36,6%	186 37,2%
deutlich schlechter	22 4,4%	44 8,8%	67 13,4%	58 11,6%	62 12,4%
Summe	500	500	500	500	500
Summe %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

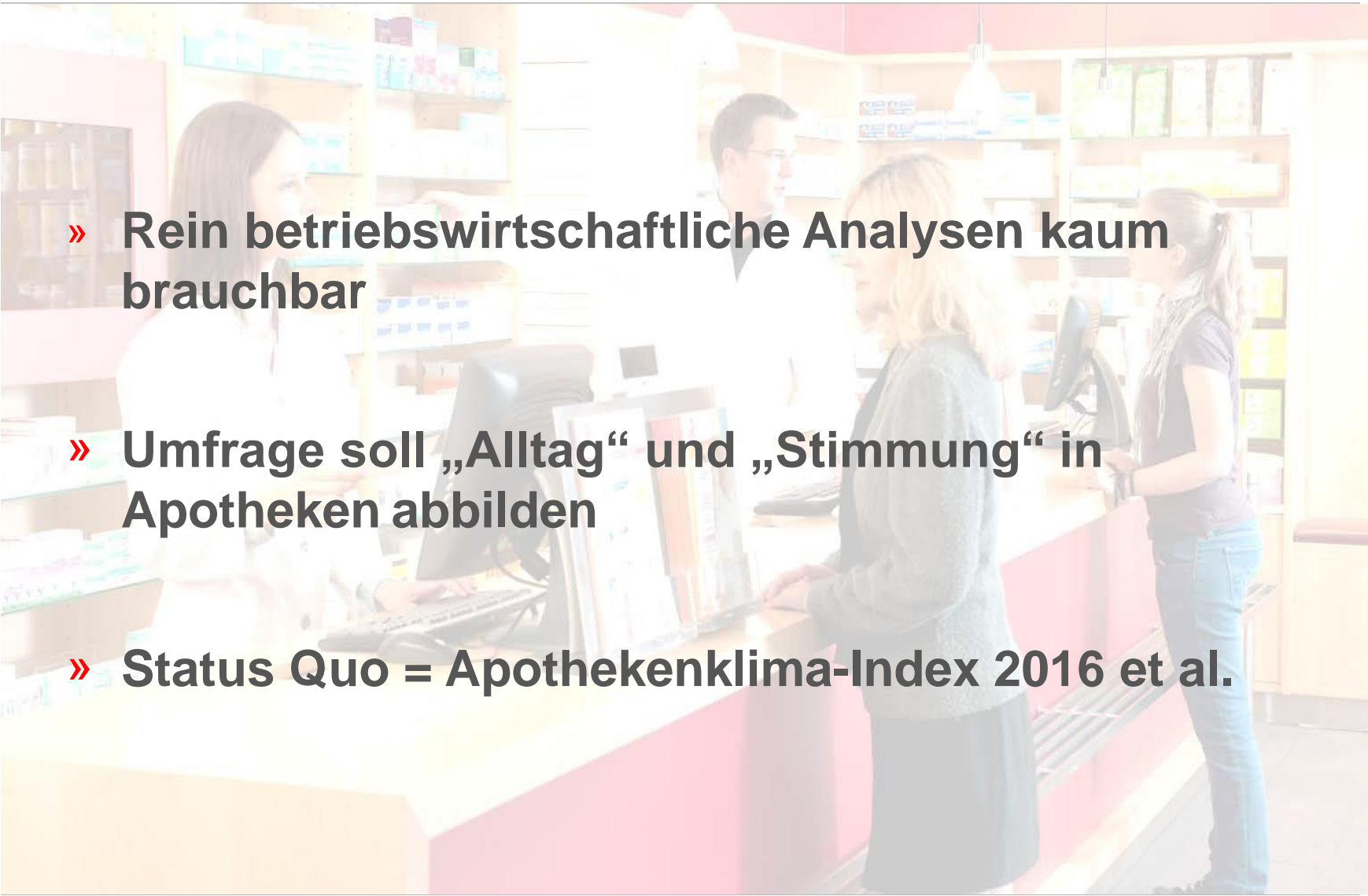
- » **Planen Sie in den nächsten zwei bis drei Jahren Investitionen?**
- » Genau die Hälfte der Apotheken (50,0 %) plant, Investitionen vorzunehmen.
- » Allgemein geht die Investitionsbereitschaft im Vergleich zum Vorjahr zurück (-6,8 %).
- » Trend 2016→2020: Investitionen in die EDV steigen nach wie vor leicht an.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Nein, keine Investition geplant	210 42,1%	222 44,5%	225 45,1%	216 43,2%	250 50,0%
Ja, Verbesserung/Erweiterung EDV	126 25,3%	126 25,2%	135 27,0%	152 30,4%	162 32,4%
Ja, Umbau der Räume oder technische Einrichtung	131 26,2%	126 25,3%	126 25,1%	120 24,0%	101 20,2%
Ja, andere Investition	75 15,0%	68 13,7%	70 13,9%	80 16,0%	72 14,4%
Ja, Eröffnung/Übernahme einer Filialapotheke	53 10,6%	38 7,6%	28 5,5%	32 6,4%	28 5,6%
Summe	596	581	583	600	613
Summe %	119,2%	116,3%	116,6%	120,0%	122,6%



Der Status Quo

Die Umfrage-
ergebnisse

- 
- » **Rein betriebswirtschaftliche Analysen kaum brauchbar**
 - » **Umfrage soll „Alltag“ und „Stimmung“ in Apotheken abbilden**
 - » **Status Quo = Apothekenklima-Index 2016 et al.**

- » **Was sind in Ihrem Berufsalltag die größten Ärgernisse?**
- » Bürokratie (94,2 %) und Lieferengpässe (84,8 %) führen wie im Vorjahr das Ranking an.
- » Deutlichster Rückgang bei Ärgernissen ist bei Erfüllung der Importquote (-18,2 %) spürbar.
- » Trend 2019→2020: Allgemein werden weniger Ärgernisse von den Inhabern angegeben.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Bürokratischer Aufwand	405 81,0%	415 83,0%	438 87,5%	463 92,6%	471 94,2%
Lieferengpässe	178 35,5%	290 58,0%	288 57,5%	456 91,2%	424 84,8%
Retaxationen	363 72,6%	291 58,2%	304 60,9%	338 67,6%	347 69,4%
Unzureichende Honorierung von Leistungen (z.B. Rezeptur)	358 71,5%	266 53,1%	252 50,4%	338 67,6%	325 65,0%
Aufwand bei Hilfsmittelversorgung	310 62,0%	315 63,0%	277 55,4%	348 69,6%	321 64,2%
Nachwuchs- oder Personalprobleme	175 35,1%	187 37,5%	256 51,3%	330 66,0%	313 62,6%
Zu geringe Wertschätzung der apothekerlichen Leistungen im Gesundheitswesen	259 51,7%	279 55,9%	279 55,8%	303 60,6%	297 59,4%
Umsetzung von Rabattverträgen	223 44,7%	188 37,6%	174 34,8%	295 59,0%	262 52,4%
Erfüllung der Importquote	44 8,8%	36 7,2%	40 8,0%	205 41,0%	114 22,8%
Andere Ärgernisse	15 3,0%	24 4,8%	21 4,3%	87 17,4%	62 12,4%
Summe	2329	2292	2329	3163	2936
Summe %	465,9%	458,4%	465,9%	632,6%	587,2%

» Was sind in Ihrem Berufsalltag die größten Motivationen?

- » Beratung (78,8 %), Selbständigkeit (73,0 %) und Teamwork (69,4 %) führen erneut das Ranking an.
- » Die größte Steigerung findet man beim Beitrag zur Gesundheitsvorsorge (+11,8 %).
- » Trend 2016→2020: Die Reihenfolge der Motivationen hat sich zum ersten Mal leicht verändert.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Beratung und persönlicher Kontakt zu den Patienten	388 77,6%	399 79,9%	388 77,7%	417 83,4%	394 78,8%
Selbständigkeit und Unabhängigkeit bzw. Freiberuflichkeit	344 68,8%	305 61,0%	328 65,6%	351 70,2%	365 73,0%
Zusammenarbeit mit meinem Team	283 56,6%	267 53,3%	264 52,8%	318 63,6%	347 69,4%
Soziale Rolle der Apotheke vor Ort	203 40,7%	237 47,5%	227 45,4%	236 47,2%	260 52,0%
Wirtschaftlicher Erfolg	268 53,6%	245 48,9%	238 47,6%	245 49,0%	256 51,2%
Beitrag zur Gesundheitsvorsorge	75 15,1%	90 18,0%	91 18,1%	168 33,6%	227 45,4%
Heilberufliche Tätigkeit auf pharmazeutisch-wissenschaftlicher Basis	202 40,4%	227 45,5%	209 41,9%	212 42,4%	207 41,4%
Andere Motivationen	16 3,2%	14 2,7%	19 3,7%	28 5,6%	23 4,6%
Summe	1780	1784	1764	1975	2079
Summe %	356,0%	356,7%	352,9%	395,0%	415,8%



Der Status Quo

Die Umfrage-
ergebnisse

- » Welche der folgenden gesundheitspolitischen Themen halten Sie für die wichtigsten der kommenden zwei bis drei Jahre?
- » Planungssicherheit (83,6 %) bleibt auf der Spitzenposition, nimmt aber um -6,4 % ab.
- » Jeder vierte Inhaber (27,6 %) sieht die Bekämpfung der Corona-Pandemie als wichtiges Thema an.
- » Trend 2019→2020: Freiräume in der Patientenversorgung gewinnt deutlich an Relevanz (+19,4 %).

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500	500	500	500
Planungssicherheit (d.h. stabile rechtliche Rahmenbedingungen wie z.B. den Erhalt der Arzneimittelpreisverordnung)	368	418	432	450	418
	73,6%	83,7%	86,4%	90,0%	83,6%
Stabile bzw. bessere wirtschaftliche Rahmenbedingungen	378	361	370	397	373
	75,6%	72,1%	74,0%	79,4%	74,6%
Bürokratieabbau	335	339	354	361	361
	67,1%	67,8%	70,7%	72,2%	72,2%
Mehr Freiräume in der Patientenversorgung	124	116	97	128	225
	24,7%	23,2%	19,5%	25,6%	45,0%
Nachwuchsgewinnung	202	190	236	179	217
	40,5%	38,0%	47,3%	35,8%	43,4%
Bessere Zusammenarbeit mit Krankenkassen	135	118	89	174	174
	27,0%	23,7%	17,8%	34,8%	34,8%
Einführung des Medikationsmanagements und anderer honorierter pharmazeutischer Dienstleistungen	142	146	121	178	172
	28,3%	29,2%	24,3%	35,6%	34,4%
Bekämpfung der Corona-Pandemie mit Impfstoffen und Therapeutika					138
					27,6%
Bessere Zusammenarbeit mit Ärzten	112	120	89	133	127
	22,3%	24,0%	17,9%	26,6%	25,4%
Andere als die genannten Themen	8	7	14	25	18
	1,6%	1,3%	2,8%	5,0%	3,6%
Summe	1804	1815	1803	2025	2223
Summe %	360,8%	363,0%	360,7%	405,0%	444,6%



Wechselnde Fragen
zu aktuellen Themen

Die Umfrage-
ergebnisse

- » **Wie viele Botendienste führt Ihre (Haupt-) Apotheke DERZEIT pro Woche durch?**
- » Im März (Lockdown) wurde die Hälfte mehr Botendienste gemacht als im Januar (Normalzustand).
- » Hochgerechnet auf 19.000 Apotheken sind das etwa 300.000 bzw. 450.000 Botendienste pro Tag.
- » Im Juli pendelte sich die Anzahl der Botendienste wieder auf Vor-Erste-Welle-Pandemie-Niveau ein.

	Jan 2020*	Mrz 2020*	Jul 2020
Basis (100 %)	272	272	500
Minimum (0)	2	2	2
	0,7%	0,7%	0,4%
Maximum (500)	5	10	1
	1,8%	3,7%	0,2%
Mittelwert	96,5	148,4	85,2
Standardabweichung	105,5	130,2	78,7
Median	60,0	103,5	60,0
Modus	49,0	500,0	50,0

*Die Auswahl der Teilnehmer erfolgte in der Befragung Jan/ Mrz 2020 nicht nach den Repräsentativitätskriterien des Apothekenklima-Indexes.

- » **Aus welchen Gründen führt Ihre (Haupt-) Apotheke diese Botendienste DERZEIT durch? Geben Sie bitte bis zu drei* der häufigsten Gründe an.**
- » Botendienste werden nach der ersten Pandemie-Welle wieder als normaler Kundenservice verortet.
- » Im März waren Botendienste dem Infektionsschutz und der Belieferung von Risikogruppen gewidmet.
- » Auch bei Lieferengpässen und zum Schutz des Apothekenpersonal sind Botendienste notwendig.

	Jan 2020	Mrz 2020	Jul 2020
Basis (100 %)	272	272	500
Normaler Kundenservice für Patienten	255 93,8%	170 62,5%	457 91,4%
Zweitbesuch in Apotheke durch Lieferengpässe vermeiden	134 49,3%	153 56,3%	295 59,0%
Um einen besonderen Patientenansturm abzufedern	11 4,0%	32 11,8%	19 3,8%
Infektionsschutz und Kontaktvermeidung für Ältere und Chroniker	32 11,8%	238 87,5%	326 65,2%
Infektionsschutz für Apothekenpersonal und andere Kunden	13 4,8%	137 50,4%	125 25,0%
Belieferung von (potenziell) Infizierten und Menschen in Quarantäne	17 6,3%	141 51,8%	137 27,4%
Andere Gründe	62 22,8%	17 6,3%	50 10,0%
Summe	524	888	1409
Summe %	192,6%	326,5%	281,8%

*Die Eingrenzung auf drei der häufigsten Gründe erfolgte lediglich als sprachlicher Hinweis, es wurde keine mechanische Eingrenzung vorgenommen.

- » **Welche der folgenden Erwartungen verbinden Sie mit der Einführung des elektronischen Rezeptes?**
- » Nahezu neun von zehn Apothekeninhabern (86,6%) erwarten mehr Versandhandel (+4,8 %).
- » Die Vermeidung von unnötigen Kontakten wie zur Corona-Pandemie wird von 16,6 % angegeben.
- » Trend 2019→2020: Der komfortablere Arzneimittelbezug für Patienten wird gesehen (+9,8 %).

	Total 2019	Total 2020
Basis (100 %)	500	500
Mehr Versandhandel bei Arzneimitteln	409 81,8%	433 86,6%
Weniger Stammkundenbindung	247 49,4%	277 55,4%
Härterer Wettbewerb unter Offizinapotheken	234 46,8%	264 52,8%
Schnellerer und komfortablerer Arzneimittelbezug für Patienten	134 26,8%	183 36,6%
Weniger Rezeptfälschungen	116 23,2%	146 29,2%
Weniger Arztrücksprachen	92 18,4%	91 18,2%
Weniger Retaxationen von den Krankenkassen	75 15,0%	107 21,4%
Vermeidung von unnötigen Kontakten wie bei Corona-Pandemie		83 16,6%
Keine der genannten Erwartungen	25 5,0%	18 3,6%
Summe	1332	1602
Summe %	266,4%	320,4%



Trends

Positionierung

- » Die Umfrage gibt das Stimmungsbild zwischen erster Welle der Corona-Pandemie und dem Inkrafttreten des Vor-Ort-Apothekenstärkungsgesetzes (VOASG) wieder.
- » Viele Apothekeninhaber bleiben bei der Einschätzung der Zukunftsaussichten skeptisch. Bürokratie, Lieferengpässe und die Nachwuchsgewinnung machen ihnen weiterhin Sorgen.
- » Die Apotheken haben Pandemie-Herausforderungen wie Infektionsschutz und Kontaktvermeidung durch Botendienst kurzfristig erkannt und adressiert.
- » Unter der Pandemie-Erfahrung gewinnt der Wunsch nach pharmazeutischen Freiräumen in der Patientenversorgung erheblich an Bedeutung.
- » Beim Blick in die Zukunft rücken EDV-Investitionen und die E-Rezept-Einführung (mit ihren Risiken und Chancen) zunehmend in den Vordergrund.



Apothekenklima-Index 2020

Berlin, 18. November 2020