

PRESSEINFORMATION

„Die Herausforderungen bei der Kundenbindung nicht aus den Augen verlieren“

ETL ADVISION und Civey veröffentlichen Leitfaden für Pharmazeuten

- **49,2 Prozent positiv gegenüber der E-Rezept-Einführung**
- **Mehr als die Hälfte fühlt sich schlecht oder sehr schlecht informiert**
- **Mehrheit der Kunden will Stammapotheke treu bleiben**
- **64,8 Prozent wünschen sich Lieferservice durch Stammapotheke**

Berlin/Essen 27. Februar 2023. Kaum informiert und dennoch positiv blicken die Kundinnen und Kunden in Deutschland auf die Einführung des E-Rezepts, die im Juli 2020 beschlossen wurde. Fast die Hälfte der Befragten befürwortet die Digitalisierung der Verordnungen, gleichzeitig kritisieren 60,7 Prozent die bisher unzureichende Informationspolitik. Diese Bilanz lässt sich aus dem „Meinungsbarometer E-Rezept – Wie das E-Rezept den Apothekenmarkt verändert“ von ETL ADVISION, Deutschlands größter Steuerberatungsgruppe für das Gesundheitswesen, ableiten. Durch das E-Rezept werden Veränderungen im Arbeitsablauf und der Abrechnung notwendig. Und noch immer gibt es viele Fragezeichen bei den Krankenkassen, den Apotheken und auch auf Kundenseite.

Wie kann das E-Rezept flächendeckend eingeführt werden? Bedeutet die Online-Verordnung das Ende der Vor-Ort-Apotheke? Vor diesem Hintergrund hat ETL ADVISION in Kooperation mit dem renommierten Meinungs- und Marktforschungsinstitut Civey eine Studie zur elektronischen Verordnung durchgeführt. Darin werden Kundenwünsche und -bedürfnisse aufgedeckt, die Pharmazeuten für die Zukunftsausrichtung ihrer Apotheke nutzen können. Unter Berücksichtigung digitaler Trends der Gesellschaft spiegelt das Meinungsbarometer E-Rezept sowohl die Stimmung der Bevölkerung als auch die Veränderungsbereitschaft zur Medikamentenversorgung und zum E-Rezept wieder. Apotheken fürchten durch die Einführung des E-Rezepts eine Abkehr von der Vor-Ort-Apotheke hin zu Versandhändlern, doch die Studie gibt für die Vor-Ort-Apotheken Anlass zur Hoffnung: *„Obwohl Online-Apotheken und Liefersdienste schon häufig genutzt werden, will die Mehrheit der Befragten das E-Rezept durch ihre Stammapotheke bearbeiten lassen. Ein gutes Umfrageergebnis, welches die Apotheken nutzen sollten“*,

beruhigt Janine Peine, Steuerberaterin und Leitung ETL ADVISION, die besorgten Pharmazeuten.

Das „Meinungsbarometer E-Rezept“ bietet Orientierung und Hilfestellung, wie Apotheken die elektronische Verordnung als Zukunftschance nutzen können. Anhand der detaillierten geografischen und demografischen Auswertung rund um die Einführung und Nutzung des E-Rezepts lassen sich wichtige Einblicke in bevorstehende Herausforderungen für Apotheken gewinnen. *„Die Kundenbindung wird der entscheidende Faktor sein, durch den Vor-Ort-Apotheken die veränderten Prozesse zu ihrem Vorteil nutzen können. Das Meinungsbarometer E-Rezept zeigt vielfältige Möglichkeiten auf, mit denen Pharmazeuten dieser Entwicklung begegnen können“*, erklärt Carmen Brünig, Steuerberaterin und Leitung der Branchenspezialisierung Apotheken bei ETL ADVISION.

Generationenübergreifende positive Einschätzung

Insgesamt 49,2 Prozent aller Befragten bewerten die Einführung des E-Rezepts positiv, eine Einschätzung, die sich durch die verschiedenen Altersgruppen hindurchzieht. Mit über 58 Prozent befürworteten die Altersgruppen 30-39 und 40-49 Jahre die Digitalisierung der Verordnung am stärksten. Nur 6,1 Prozent der Befragten zwischen 30 und 39 Jahren gaben eine Negativbewertung in Bezug auf die Einführung des E-Rezepts ab. 28,3 Prozent sind noch unentschlossen, wie sie die elektronische Verordnung einschätzen.

Die größten Vorteile sehen die Befragten im verminderten Papierverbrauch (42,4 Prozent) und der Zeitersparnis durch Digitalisierung (38,7 Prozent). Fast ein Drittel aller Befragten erkennt allerdings keinen direkten Nutzen durch den Umstieg auf das E-Rezept.

Mehr als die Hälfte bemängelt Informationspolitik

„Auffällig ist die positive Grundeinstellung der überwiegenden Bevölkerung trotz mangelhaft eingeschätzter Informationspolitik. Denn im gesamten Bundesgebiet geben 60,7 Prozent der befragten Personen an, sich eher schlecht oder sehr schlecht über das E-Rezept informiert zu fühlen“, ordnet Carmen Brünig die Ergebnisse der Umfrage ein. Das größte Defizit klafft in der Altersgruppe der 30-39-Jährigen. 81,4 Prozent bemängeln die aus ihrer Sicht unzureichende Informationspolitik.

Die überwiegende Mehrheit von 62 Prozent gab in der Umfrage an, das E-Rezept bevorzugt durch ihre Stammapotheke bearbeiten lassen zu wollen, was zumindest Hoffnung bei den Apotheken auslösen kann. Fast jeder Vierte (23,3 Prozent) ist jedoch noch unentschlossen. Damit Vor-Ort-Apotheken im Gegensatz zum Versandhandel weiterhin attraktiv für Kunden bleiben, wünschen sich 64,8 Prozent der Befragten die Etablierung eines Lieferservices. Mit mehr als einem Drittel können sich die Kunden ebenfalls das Angebot von Impfleistungen (39 Prozent) und eine erweiterte Medikationsberatung (37,1 Prozent) vorstellen.

Strukturelle Hürden auf dem Weg zum E-Rezept

Sowohl die Testregion Schleswig-Holstein als auch Westfalen-Lippe brachen das Projekt E-Rezept aufgrund datenschutzrechtlicher und administrativer Schwierigkeiten vorzeitig ab. *„Die Einführung des E-Rezepts erfordert neue Übermittlungswege für Daten und Software unter Einhaltung der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten und Bewahrung des Datenschutzes“*, erklärt Carmen Brünig. Hinzu kommt ein bisher sehr komplizierter Identifizierungsweg, der nur für wenige Patienten zugänglich ist. Voraussetzung hierfür sind ein NFC-fähiges Smartphone und eine NFC-fähige Gesundheitskarte.

Die Zukunft ist kundenbedürfnisorientiert

Der digitale Wandel führt zu Umstrukturierungen in immer mehr Lebensbereichen, denn mit den zunehmenden Innovationen und Möglichkeiten verändern sich ebenso die Bedürfnisse der Bevölkerung. *„Auf die veränderten Kundenbedürfnisse müssen die Apotheken eingehen“*, betont Carmen Brünig. Die Digitalisierung im Gesundheitswesen bietet die Chance für Apotheken, sich neu und zukunftsorientiert auszurichten. *„Neben allen positiven Aspekten der Einführung des E-Rezepts, wie Zeitersparnis, Prozessoptimierung und Kostensenkung, dürfen die Apotheken die Herausforderungen insbesondere in Bezug auf die Kundenbindung nicht aus den Augen verlieren“*, warnt Carmen Brünig. Ob das E-Rezept in diesem Jahr eingeführt werden kann, ist noch unsicher. Doch eine Gewissheit geht aus der Studie „Meinungsbarometer E-Rezept“ deutlich hervor: Die Apotheken sind „E-Rezept-ready“ und die Kunden sind es auch.

Zur Erstellung des Meinungsbarometer E-Rezept

Die ETL Systeme AG Steuerberatungsgesellschaft hat das Meinungs- und Marktforschungsinstitut Civey mit der Umfrage zur Einführung des E-Rezepts unter Bundesbürgern ab 18 Jahren beauftragt. Zwischen dem 15. August und dem 14. November 2022 wurde die Online-Umfrage kontinuierlich durchgeführt, bei der insgesamt 7.500 Teilnehmer ihre Bewertung abgaben. Die Daten wurden im Civey-eigenen Online-Panel mit verifizierten Teilnehmenden erhoben. Die Ergebnisse sind unter Berücksichtigung des angegebenen statistischen Fehlers repräsentativ für die angegebene Grundgesamtheit. Bereits im Januar 2022 erschien das erste Meinungsbarometer von ETL ADVISION, *„[der amazonisierte Patient](#)“*. Nachdem ETL ADVISION im April 2022 den *„[Fachkräftekompass Pflege](#)“* veröffentlicht hat und im November 2022 den *„[Fachkräftekompass Heilmittel](#)“*, liegt nun das Meinungsbarometer E-Rezept für den Apothekenmarkt vor.

Die ausführliche Studie mit allen grafischen Visualisierungen, Trendanalysen und Empfehlungen ist [hier](#) abrufbar.

Über ETL ADVISION

ETL ADVISION ist die marktführende Steuerberatung mit integrierter Rechtsberatung. Unsere ETL ADVISION-Kanzleien beraten und unterstützen in allen steuerrechtlichen, rechtlichen, betriebswirtschaftlichen und organisatorischen Angelegenheiten, um die wirtschaftliche Stabilität der Mandanten nachhaltig zu sichern und auszubauen. Dabei nutzen wir unsere Fachexpertise und langjährige Berufserfahrung. Darüber hinaus können wir auf das Know-how des Experten-Netzwerkes von ETL ADVISION zurückgreifen. ETL ADVISION ist ein Verbund von mehr als 120 kooperierenden ETL-Steuerberatungskanzleien und bundesweit führend in der Steuerberatung im Gesundheitswesen. Die Spezialisierung auf die Beratung von Apotheken erfolgt auf der Basis einer qualifizierten Aus- und Weiterbildung der ETL ADVISION-Steuerberater und ihrer Mitarbeiter in unserer ETL Akademie und ermöglicht eine umfassende Betreuung in allen unternehmerischen Belangen.

www.etl-advision.de

Pressekontakt

Danyal Alaybeyoglu, Tel.: 030 22 64 02 30, E-Mail: danyal.alaybeyoglu@etl.de, ETL, Mauerstraße 86-88, 10117 Berlin, www.etl.de

Das E-Rezept verändert den Apothekenmarkt - ETL ADVISION veröffentlicht Leitfaden für Pharmazeuten

Kaum informiert und dennoch positiv blicken die Kundinnen und Kunden in Deutschland auf die Einführung des E-Rezepts, die im Juli 2020 beschlossen wurde. Fast die Hälfte der Befragten befürwortet die Digitalisierung der Verordnungen, gleichzeitig kritisieren 60,7 Prozent die bisher unzureichende Informationspolitik. Diese Bilanz lässt sich aus dem „*Meinungsbarometer E-Rezept – Wie das E-Rezept den Apothekenmarkt verändert*“ von ETL ADVISION, Deutschlands größter Steuerberatungsgruppe für das Gesundheitswesen, ableiten. Durch das E-Rezept werden Veränderungen im Arbeitsablauf und der Abrechnung notwendig. Und noch immer gibt es viele Fragezeichen bei den Krankenkassen, den Apotheken und auch auf Kundenseite.

Wie kann das E-Rezept flächendeckend eingeführt werden? Bedeutet die Online-Verordnung das Ende der Vor-Ort-Apotheke? Vor diesem Hintergrund hat ETL ADVISION in Kooperation mit dem renommierten Meinungs- und Marktforschungsinstitut Civey eine Studie zur elektronischen Verordnung durchgeführt. Darin werden Kundenwünsche und -bedürfnisse aufgedeckt, die Pharmazeuten für die Zukunftsausrichtung ihrer Apotheke nutzen können. Unter Berücksichtigung digitaler Trends der Gesellschaft spiegelt das Meinungsbarometer E-Rezept sowohl die Stimmung der Bevölkerung als auch die Veränderungsbereitschaft zur Medikamentenversorgung und zum E-Rezept wieder. Apotheken fürchten durch die Einführung des E-Rezepts eine Abkehr von der Vor-Ort-Apotheke hin zu Versandhändlern, doch die Studie gibt für die Vor-Ort-Apotheken Anlass zur Hoffnung: *„Obwohl Online-Apotheken und Lieferdienste schon häufig genutzt werden, will die Mehrheit der Befragten das E-Rezept durch ihre Stammapotheke bearbeiten lassen. Ein gutes Umfrageergebnis, welches die Apotheken nutzen sollten“*, beruhigt Janine Peine, Steuerberaterin und Leitung ETL ADVISION, die besorgten Pharmazeuten.

Das „Meinungsbarometer E-Rezept“ bietet Orientierung und Hilfestellung, wie Apotheken die elektronische Verordnung als Zukunftschance nutzen können. Anhand der detaillierten geografischen und demografischen Auswertung rund um die Einführung und Nutzung des E-Rezepts lassen sich wichtige Einblicke in bevorstehende Herausforderungen für Apotheken gewinnen. *„Die Kundenbindung wird der entscheidende Faktor sein, durch den Vor-Ort-Apotheken die veränderten Prozesse zu ihrem Vorteil nutzen können. Das Meinungsbarometer E-Rezept zeigt vielfältige Möglichkeiten auf, mit denen Pharmazeuten dieser Entwicklung begegnen können“*, erklärt Carmen Brünig, Steuerberaterin und Leitung der Branchenspezialisierung Apotheken bei ETL ADVISION.

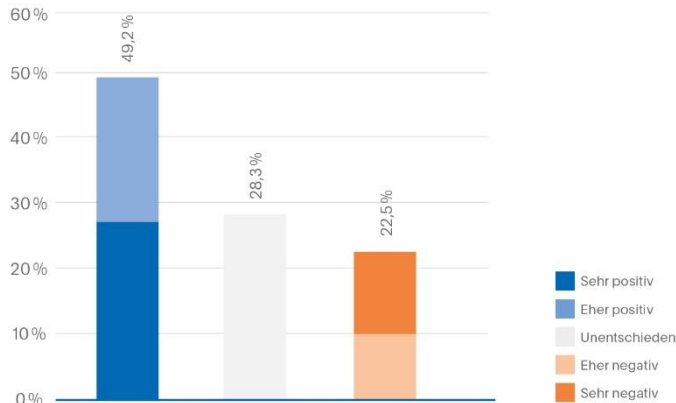
Generationenübergreifende positive Einschätzung

Insgesamt 49,2 Prozent aller Befragten bewerten die Einführung des E-Rezepts positiv, eine Einschätzung, die sich durch die verschiedenen Altersgruppen hindurchzieht. Mit über 58 Prozent befürworteten die Altersgruppen 30-39 und 40-49 Jahre die Digitalisierung der Verordnung am stärksten. Nur 6,1 Prozent der Befragten zwischen 30 und 39 Jahren gaben eine Negativbewertung in Bezug auf die Einführung des E-Rezepts ab. 28,3 Prozent sind noch unentschieden, wie sie die elektronische Verordnung einschätzen. Die größten Vorteile sehen die Befragten im verminderten Papierverbrauch (42,4 Prozent) und der Zeitersparnis durch Digitalisierung (38,7 Prozent).

Fast ein Drittel aller Befragten erkennt allerdings keinen direkten Nutzen durch den Umstieg auf das E-Rezept.

Wie bewerten Sie die Einführung des E-Rezepts?
(elektronisches Rezept zur Einlösung von Arzneimitteln)

Auswertung insgesamt



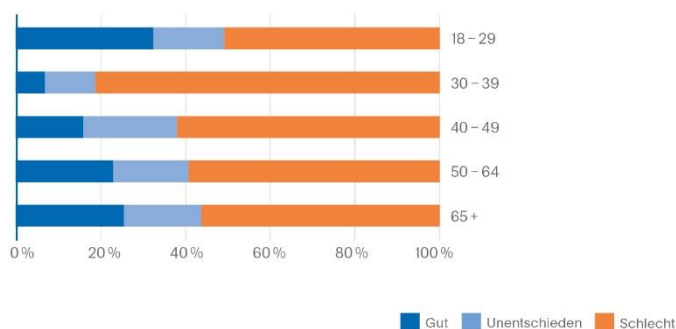
Quelle: eigene Darstellung

Mehr als die Hälfte bemängelt Informationspolitik

„Auffällig ist die positive Grundeinstellung der überwiegenden Bevölkerung trotz mangelhaft eingeschätzter Informationspolitik. Denn im gesamten Bundesgebiet geben 60,7 Prozent der befragten Personen an, sich eher schlecht oder sehr schlecht über das E-Rezept informiert zu fühlen“, ordnet Carmen Brünig die Ergebnisse der Umfrage ein. Das größte Defizit klafft in der Altersgruppe der 30-39-Jährigen. 81,4 Prozent bemängeln die aus ihrer Sicht unzureichende Informationspolitik.

Wie gut fühlen Sie sich über die mögliche Nutzung des E-Rezepts informiert?
(elektronisches Rezept zur Einlösung von Arzneimitteln)

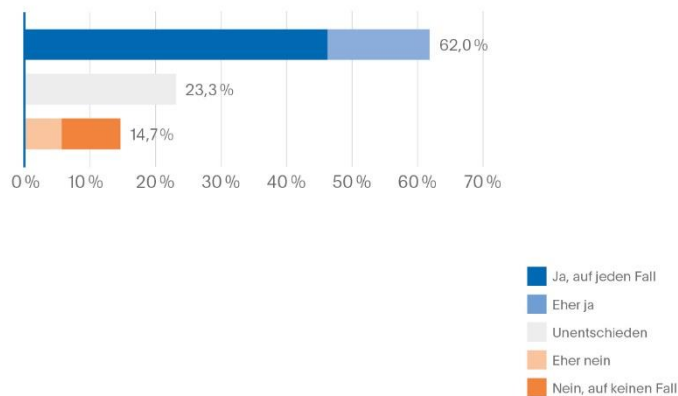
Auswertung nach Alter



Quelle: eigene Darstellung

Pharmazeuten sollte das Umfrageergebnis bestärken, neue Kommunikationswege in der Apotheke auszubauen, um eine Abkehr der Kunden von ihren Vor-Ort-Apotheken an Versandhändler zu vermindern. Die überwiegende Mehrheit von 62 Prozent gab in der Umfrage an, das E-Rezept bevorzugt durch ihre Stammapotheke bearbeiten lassen zu wollen, was zumindest Hoffnung bei den Apotheken auslösen kann. Fast jeder Vierte (23,3 Prozent) ist jedoch noch unentschlossen. Damit Vor-Ort-Apotheken im Gegensatz zum Versandhandel weiterhin attraktiv für Kunden bleiben, wünschen sich 64,8 Prozent der Befragten die Etablierung eines Lieferservices. Mit mehr als einem Drittel können sich die Kunden ebenfalls das Angebot von Impfleistungen (39 Prozent) und eine erweiterte Medikationsberatung (37,1 Prozent) vorstellen. Es besteht also einiges an Handlungsmöglichkeiten für die Vor-Ort-Apotheke, um für Kunden attraktiv zu bleiben.

Würden Sie ein E-Rezept bevorzugt von Ihrer Stamm-Apotheke bearbeiten lassen?
(elektronisches Rezept zur Einlösung von Arzneimitteln)



Quelle: eigene Darstellung

Strukturelle Hürden auf dem Weg zum E-Rezept

„Die Einführung der elektronischen Verordnungen stellt die bisherige Struktur für Krankenkassen, Apotheken, Mediziner und Patienten auf den Kopf“, fasst Janine Peine die Stolpersteine auf dem Weg zum E-Rezept zusammen. Obwohl die meisten Apotheken „E-Rezept-ready“ sind und ihr Personal dahingehend geschult haben sowie den Testbetrieb nutzten, gehe es weiterhin schleppend voran. Sowohl die Testregion Schleswig-Holstein als auch Westfalen-Lippe brachen das Projekt E-Rezept aufgrund datenschutzrechtlicher und administrativer Schwierigkeiten vorzeitig ab. „Die Einführung des E-Rezepts erfordert neue Übermittlungswege für Daten und Software unter Einhaltung der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten und Bewahrung des Datenschutzes“, erklärt Carmen Brünig. Hinzu kommt ein bisher sehr komplizierter Identifizierungsweg, der nur für wenige Patienten zugänglich ist. Voraussetzung hierfür sind ein NFC-fähiges Smartphone und eine NFC-fähige Gesundheitskarte. Zukünftig wird eine App zum Abruf des Rezeptcodes dienen, indem jedes Medikament durch einen anderen QR-Code gekennzeichnet ist.

Die Zukunft ist kundenbedürfnisorientiert

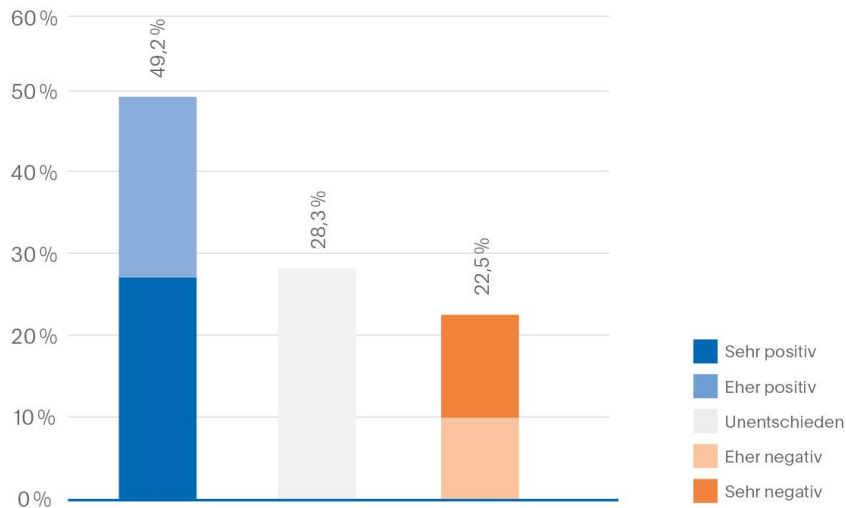
Der digitale Wandel führt zu Umstrukturierungen in immer mehr Lebensbereichen, denn mit den zunehmenden Innovationen und Möglichkeiten verändern sich ebenso die Bedürfnisse der Bevölkerung. „Auf die veränderten Kundenbedürfnisse müssen die Apotheken eingehen“, betont

Carmen Brünig. Die Digitalisierung im Gesundheitswesen bietet die Chance für Apotheken, sich neu und zukunftsorientiert auszurichten. *„Neben den positiven Aspekten der Einführung des E-Rezepts, wie Zeitersparnis, Prozessoptimierung und Kostensenkung, sollten die Apotheken auch die Herausforderungen - insbesondere in Bezug auf die Kundenbindung - annehmen und neue Strukturen schaffen“*. Die Kundenbindung müsse in die digitale Welt übertragen und das bestehende Vertrauen zwischen Kunde und Apotheke weitergeführt werden. *„Apothekeninhaber sollten sich rechtzeitig mit den rechtlichen Vorgaben beschäftigen und so mögliche Risiken erkennen, um die Arbeitsabläufe und die Kundenansprache gezielt anzupassen“*, fügt Janine Peine hinzu. Dies ermöglicht eine Konkurrenzfähigkeit und damit zusätzlich die Zukunftsfähigkeit der Vor-Ort-Apotheke.

Für eine erfolgreiche Einführung des E-Rezepts komme es jedoch auf die Zusammenarbeit zwischen Politik, Krankenkassen, Ärzten und Apotheken an, betont Janine Peine. *„Zwar wird aktuell der Druck auf die Ärzte und Krankenkassen erhöht, doch zeigt sich eine Schwäche vor allem in der Informationspolitik. Aus der Umfrage lässt sich sowohl eine Offenheit der Bevölkerung für das E-Rezept erkennen als auch die Treue zur Stammapotheke. Dieses positive Grundinteresse kann man nutzen und durch mehr Information Begeisterung für digitale Lösungen schaffen.“* Ob das E-Rezept in diesem Jahr eingeführt werden kann, bleibt abzuwarten. Doch eine Gewissheit geht aus der Studie „Meinungsbarometer E-Rezept“ deutlich hervor: Die Apotheken sind „E-Rezept-ready“ und die Kunden sind es auch.

Wie bewerten Sie die Einführung des E-Rezepts? (elektronisches Rezept zur Einlösung von Arzneimitteln)

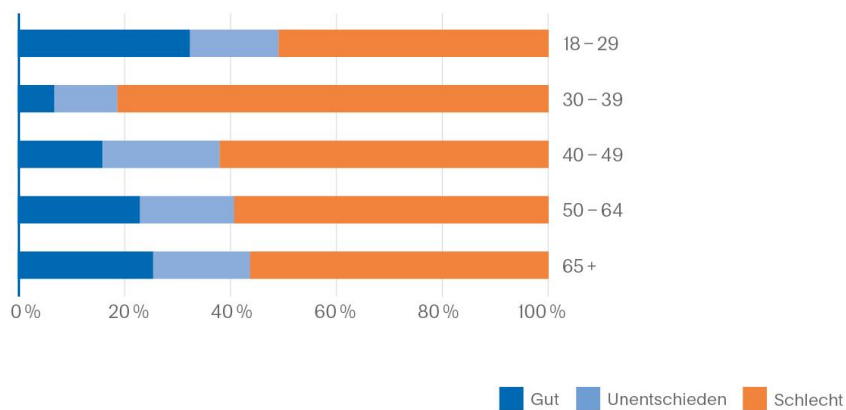
Auswertung insgesamt



Quelle: eigene Darstellung

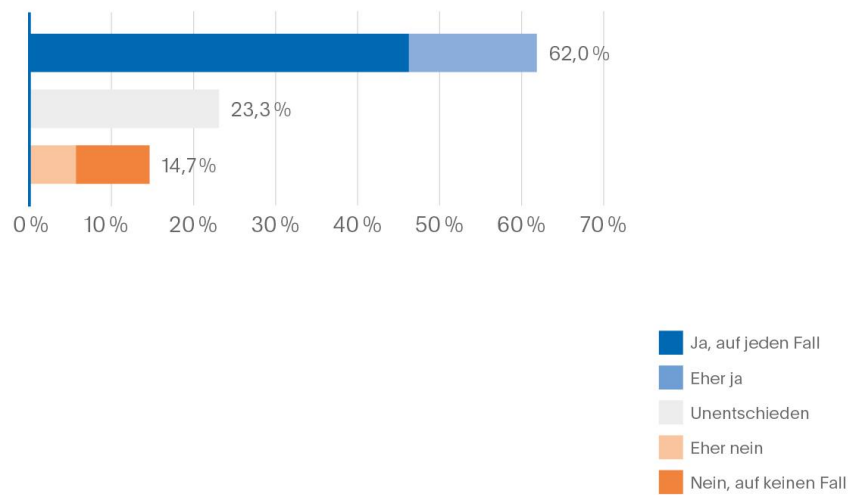
Wie gut fühlen Sie sich über die mögliche Nutzung des E-Rezepts informiert? (elektronisches Rezept zur Einlösung von Arzneimitteln)

Auswertung nach Alter



Quelle: eigene Darstellung

**Würden Sie ein E-Rezept bevorzugt von Ihrer Stamm-Apotheke
bearbeiten lassen?**
(elektronisches Rezept zur Einlösung von Arzneimitteln)



Quelle: eigene Darstellung