

## Kurzfassung

Das europäische Apothekenwesen erlebt eine unruhige Zeit. Das Monopol der Apotheken zur Abgabe von Arzneimitteln steht auf dem Prüfstand; neue Konkurrenten treten auf: Reformhäuser und Supermärkte versuchen in das - bislang den Apotheken vorbehaltene - Marktsegment einzubrechen. Aber auch die Kunden stellen höhere Anforderungen. Der Trend zur Selbstmedikation geht mit der Erwartung an eine gute Beratung in Apotheken einher.

Nicht nur die externen Rahmenbedingungen sind im Fluß, sondern auch die Apotheken selbst positionieren sich neu. Die Apotheken nehmen sich immer mehr als Erbringer von Dienstleistungen wahr, und die Produkt- und Servicepalette wird ausgeweitet.

Vor diesem Hintergrund wurde das Österreichische Bundesinstitut für Gesundheitswesen (ÖBIG) von der Österreichischen Apothekerkammer beauftragt, eine Studie über die Performance von öffentlichen Apotheken in Europa zu erstellen. Die Bandbreite der Leistungen, welche Apotheken erbringen, wurde für ausgewählte Länder über eigene Erhebungen ermittelt. Durch die Entwicklung von Kennzahlen (Benchmarks) konnte die Apotheken-Performance der untersuchten Länder in ein Ranking gebracht werden. Mit der vorliegenden Studie wurde Pionierarbeit geleistet, weil erstmals die Performance von Apotheken in Europa einem Benchmarking unterzogen wurde.

Für die Untersuchung wurden fünf Länder mit einer vergleichbaren wirtschaftlichen Entwicklung und ähnlichen Strukturen im Gesundheitswesen ausgewählt: Österreich, die Schweiz, Deutschland, Frankreich und Italien. Das Apothekenwesen weist in diesen Ländern einige Parallelen auf, etwa daß Apotheken zur Sicherstellung der Arzneimittelversorgung einer Reihe von staatlichen Regelungen unterliegen.

Apotheken stehen in einem Spannungsfeld divergierender Anforderungen, die der Gesetzgeber, die Sozialversicherung und die Konsumenten stellen. Mit den Apotheken soll eine flächendeckende Versorgung der Bevölkerung mit sicheren und rasch verfügbaren Arzneimitteln gewährleistet werden. Deshalb kommt den Beschäftigten die Aufgabe zu, die Kunden zu informieren und zu beraten. Die Apotheken-Leistungen sollen zum einen preisgünstig erbracht werden, zum anderen ist der Betrieb einer Apotheke auch unter ökonomischen Gesichtspunkten zu führen.

Die beste Nahversorgung bietet die Schweiz mit einer hohen Dichte an Apotheken und selbstdispensierenden Ärzten. Keine Relevanz für die Arzneimittelversorgung haben die selbstdispensierenden Ärzte hingegen in Frankreich und in Italien; diese Länder weisen auch einen nahezu hundertprozentigen Anteil an apothekenpflichtigen Arzneimitteln auf. Mit der Apothekenpflicht will der Staat zur Arzneimittelsicherheit beitragen.

Was das wirtschaftliche Agieren der Apotheken betrifft, klaffen betriebswirtschaftliche Ziele und die Interessen der Allgemeinheit auseinander. Auf Betriebsebene stechen die personell weniger gut ausgestatteten italienischen Apotheken mit dem im Schnitt höchsten Umsatz pro Beschäftigtem hervor. Zur volkswirtschaftlichen Bewertung wurden die Ergebnisse eines

Vergleiches der Spannen von Apotheken herangezogen, die in einer vom ÖBIG unabhängigen Studie berechnet wurden. Nach den Ergebnissen von IMS Health erwachsen den Österreicherinnen und Österreichern - verglichen mit den anderen vier ausgewählten Ländern - die geringsten Kosten für apothekerliche Leistungen.

Für die Kunden sind neben der Frage der Kosten die Breite des Angebots und die Serviceleistungen von Bedeutung. In den letzten Jahren veränderte sich die Produktpalette von Apotheken: Neben den Arzneimitteln werden immer mehr gesundheitsbezogene Produkte angeboten - ein Trend, der sich besonders in der Schweiz und in Italien beobachten läßt. Aber auch das Arzneimittelsortiment setzt sich wegen der zunehmenden Herausnahme von Arzneimitteln aus der Rezeptpflicht nun anders zusammen. Aufgrund des gestiegenen Anteils an OTC-Produkten, die von den Kunden im Rahmen der Selbstmedikation eingenommen werden, nimmt der Beratungsaufwand für die Beschäftigten zu. Persönliche Kundenbetreuung wird auch in dem klassischen Geschäftsfeld der magistralen Zubereitungen geleistet, wo individuell für den Kunden Arzneyspezialitäten hergestellt werden. Der Eigenherstellung wird - wenngleich umsatzmäßig vernachlässigbar - besonders in Österreich große Bedeutung beigemessen.

Auch beim Service werden neue Wege beschritten. Zu der persönlichen Beratung, der Gesundheitsinformation und dem Angebot, in Apotheken Screenings durchzuführen, soll zukünftig verstärkt eine gesamtheitliche apothekerliche Betreuung mit Pharmaceutical-Care-Projekten, etwa zu bestimmten Krankheitsbildern, geleistet werden. Initiativen werden in allen untersuchten Ländern gesetzt, eine Vorreiterfunktion kommt dabei Deutschland zu. Die Zukunft der Apotheken wird in einer verstärkten individuellen Kundenbetreuung - quasi als präventiv wirkende „Gesundheitserzieher“ - gesehen.

Um die an sie gestellten Anforderungen erfüllen zu können, ist eine gute Ausstattung mit qualifiziertem Personal eine grundlegende Voraussetzung. Am besten personell ausgestattet sind die österreichischen und die Schweizer Apotheken. Die fachliche Qualifikation ist in allen untersuchten Ländern gewährleistet: Über 70 Prozent der Beschäftigten macht in Österreich, der Schweiz, Deutschland und Frankreich das qualifizierte Fachpersonal (Apothekerinnen, Apotheker und nicht-akademisches Personal mit fachspezifischer Ausbildung) aus. In Italien entfallen im Schnitt mehr als 60 Prozent des Apothekenpersonals auf die Apothekerinnen und Apotheker.

In den fünf untersuchten Ländern ist ein qualitativ hochwertiger Apothekenbetrieb gewährleistet. Die Unterschiede liegen im Detail. Das Benchmarking der Apotheken-Performance ermöglicht es, relative Stärken und Schwächen darzustellen. Im Ranking zeigt sich, daß alle Länder punkten können. Österreich belegt unter anderem bei der Apothekengröße, der Personalausstattung, der fachlichen Qualifikation der Beschäftigten und der individuellen Eigenherstellung von magistralen Zubereitungen Platz eins.