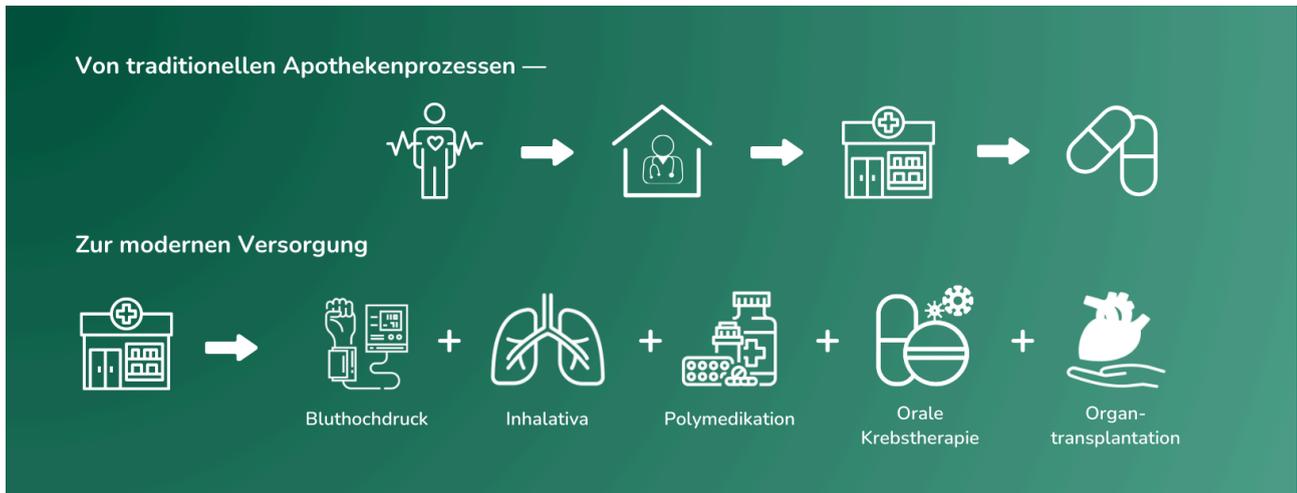


## Pharmazeutische Dienstleistungen in der Apothekenlandschaft: Herausforderungen, Chancen und innovative Lösungen



### Apotheken im Wandel – Mehr als nur Medikamentenabgabe

In einer Zeit, in der die Gesundheitsversorgung vor immer komplexeren Herausforderungen steht, rücken Apotheken als unverzichtbare Akteure in den Fokus. Sie bieten nicht nur die Ausgabe von Medikamenten, sondern zunehmend auch spezialisierte pharmazeutische Dienstleistungen an, die die Sicherheit und Wirksamkeit von Therapien verbessern sollen.<sup>1</sup>

Paradoxerweise schrumpft die Anzahl der Apotheken in Deutschland dennoch drastisch: 2023 sank sie auf 17.571 – ein Verlust von 497 Betrieben in nur einem Jahr, dem größten Rückgang in der Geschichte der Bundesrepublik.<sup>2</sup> Die wirtschaftlichen Belastungen sind enorm: Stagnierende Honorare seit über einem Jahrzehnt und Kostensteigerungen von 60 Prozent setzen den Apotheken zu.<sup>3</sup> Hinzu kommen hohe Investitionen in die Digitalisierung und der enorme Druck durch den Versandhandel mit einem Marktanteil von 20,6 Prozent.<sup>4</sup> Zudem haben viele Inhaber im Rentenalter Schwierigkeiten, Nachfolger zu finden.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Vgl. Bundesministerium für Gesundheit (2020)

<sup>2</sup> Vgl. Bild (2023)

<sup>3</sup> Ebd.

<sup>4</sup> Vgl. Welt (2023)

<sup>5</sup> Vgl. Bild (2023)

Dieser Trend verdeutlicht, dass Apotheken nicht nur vor wirtschaftlichen, sondern auch vor strukturellen Herausforderungen stehen, die ihre langfristige Rolle im Gesundheitssystem bedrohen. Gleichzeitig birgt dieser Wandel jedoch die Chance, Apotheken neu zu definieren und ihre Leistungen an die Bedürfnisse von Patienten und den Anforderungen moderner Gesundheitsversorgung anzupassen.

Doch wie ist der aktuelle Stand dieser Dienstleistungen, und welche Hürden müssen Apotheken überwinden, um sie erfolgreich in ihren Alltag zu integrieren? Welche innovativen Technologien können dabei helfen, die Effizienz zu steigern und die Patientenversorgung zu optimieren?

### **Pharmazeutische Dienstleistungen: Aktueller Status quo in der Apothekenlandschaft**

Mit dem Inkrafttreten des Vor-Ort-Apotheken-Stärkungsgesetzes (VOASG) im Jahr 2020 wurde der Grundstein für die Einführung fünf pharmazeutischer Dienstleistungen gelegt. Seit Juni 2022 haben Patientinnen und Patienten einen gesetzlichen Anspruch auf diese erweiterten Leistungen, die über die traditionelle Beratung hinausgehen.<sup>6</sup>

Dazu zählen unter anderem:

- **Standardisierte Risikoerfassung bei Bluthochdruck:** Identifikation und Prävention von Hypertonie-bedingten Risiken.
- **Schulung zur korrekten Inhalationstechnik:** Optimierung der Medikamenteneinnahme für Patientinnen und Patienten mit Atemwegserkrankungen.
- **Erweiterte Medikationsberatung bei Polymedikation:** Prüfung der gesamten Medikation auf Wechselwirkungen und Erstellung eines Medikationsplans.
- **Pharmazeutische Betreuung bei oraler Krebstherapie:** Verbesserung der Therapieadhärenz und Reduzierung von Nebenwirkungen.
- **Pharmazeutische Betreuung nach Organtransplantation:** Sicherstellung einer effektiven Immunsuppressivum-Therapie.<sup>7</sup>

Obwohl jährlich rund 150 Millionen Euro für die Vergütung dieser Dienstleistungen bereitgestellt werden, bleibt die Inanspruchnahme hinter den Erwartungen zurück. Ein Bericht des Verbands der

---

<sup>6</sup> Vgl. Verband der Ersatzkassen (2024)

<sup>7</sup> Vgl. Deutsches Apotheken Portal (2024)

Ersatzkassen aus dem Dezember 2024 zeigt, dass die Nutzung dieser Dienstleistungen bislang gering ist.<sup>8</sup>

Ein wesentlicher Grund dafür sind bürokratische Hürden und ein hoher Dokumentationsaufwand, der Apotheker:innen zusätzliche Arbeit ohne angemessene Vergütung beschert.<sup>9</sup> Zeitmangel und Personalknappheit verschärfen die Situation – gerade in kleinen Apotheken bleibt kaum Raum für aufwändige Medikationsberatungen oder Präventionsangebote.<sup>10</sup>

### Herausforderungen und Pain Points der Apotheken im Gesundheitswesen

Die Rolle der Apotheken im Gesundheitswesen ist von vielen strukturellen und betriebswirtschaftlichen Herausforderungen geprägt.<sup>11</sup> Dabei können digitale Assistenzen und Automatisierung viele dieser Probleme abfedern und Prozesse effizienter gestalten:

| Herausforderung   | Technische Lösungsansatz  |
|---|---|
| <b>Personalmangel und Fachkräftemangel:</b><br>Viele Apotheken kämpfen mit einem Mangel an qualifiziertem Personal. Dies führt dazu, dass Apothekerinnen und Apotheker zusätzliche administrative und beratende Aufgaben übernehmen müssen, was den Arbeitsalltag stark belastet. <sup>12</sup> | <b>Lösung:</b> <i>Automatisierte Prozesse und digitale Assistenzen können helfen, wiederkehrende Aufgaben effizienter zu gestalten.</i> <sup>13</sup> |
| <b>Bürokratischer Aufwand:</b> Die Dokumentation und Abrechnung von pharmazeutischen Dienstleistungen sind oft mit erheblichem Aufwand verbunden. Dies schreckt viele Apotheken davon ab, die vorhandenen Fördermittel abzurufen. <sup>14</sup>   | <b>Lösung:</b> <i>Vereinfachte digitale Systeme zur automatisierten Abrechnung und Dokumentation könnten eine Erleichterung darstellen.</i>           |

<sup>8</sup> Vgl. Verband der Ersatzkassen (2024)

<sup>9</sup> Vgl. APOTHEKE ADHOC (o. J.)

<sup>10</sup> Vgl. Handelsblatt (o. J.)

<sup>11</sup> Vgl. ADG (o. J.)

<sup>12</sup> Vgl. Handelsblatt (o. J.)

<sup>13</sup> Vgl. ADG (o. J.)

<sup>14</sup> Vgl. APOTHEKE ADHOC (o. J.)

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Finanzielle Unsicherheit:</b> Obwohl es staatliche Förderungen für pharmazeutische Dienstleistungen gibt, werden diese in der Praxis kaum genutzt, weil der finanzielle und organisatorische Aufwand nicht im Verhältnis zur Vergütung steht.<sup>15</sup></p> | <p><b>Lösung:</b> Anpassung der Vergütungsmodelle an den tatsächlichen Zeitaufwand und Ausbau der finanziellen Anreize wären zielführend.<sup>16</sup></p>                      |
| <p><b>Steigende Betriebskosten und sinkende Margen:</b> Apotheken stehen unter starkem wirtschaftlichen Druck, da die Margen auf verschreibungspflichtige Medikamente stagnieren oder sinken, während Sachkosten und Mieten steigen.<sup>17</sup></p>                | <p><b>Lösung:</b> Die Erweiterung des Produkt- und Dienstleistungsportfolios mit innovativen Gesundheitsangeboten kann zusätzliche Einnahmequellen schaffen.</p>                |
| <p><b>Lieferschwierigkeiten und Medikamentenmangel:</b> Regelmäßige Engpässe bei der Verfügbarkeit bestimmter Medikamente erschweren die Patientenversorgung.<sup>18</sup></p>   | <p><b>Lösung:</b> Stärkere Vernetzung der Apotheken mit Lieferanten durch digitale Systeme zur Bestandsprognose und ein koordiniertes Lagerbestandsmanagement.<sup>19</sup></p> |

### Beispiel: Medikationsanalyse

Ein konkretes Beispiel für eine pharmazeutische Dienstleistung ist die Medikationsanalyse. Patientinnen und Patienten bringen alle ihre Medikamente in die Apotheke, wo diese auf Wechselwirkungen, Dosierungen und potenzielle Nebenwirkungen überprüft werden. Dies ist besonders relevant für Personen mit chronischen Erkrankungen oder bei der Einnahme von fünf oder mehr verschiedenen, rezeptpflichtigen Medikamenten. Allerdings gestaltet sich die Implementierung in den Apothekenalltag schwierig, da die Medikationsanalyse zeitaufwändig ist und häufig nicht effizient in die bestehenden Abläufe integriert werden kann.

<sup>15</sup> Vgl. OBIAUSHV (o. J.)

<sup>16</sup> Ebd.

<sup>17</sup> Vgl. APO-STB (o. J.)

<sup>18</sup> Vgl. OBIAUSHV (o. J.)

<sup>19</sup> Ebd.

Moderne Softwarelösungen wie MediCheck oder Scholz Online helfen Apotheken dabei, Medikationsanalysen effizienter durchzuführen. Diese Programme ermöglichen die digitale Erfassung und Auswertung von Medikationsplänen, erkennen potenzielle Wechselwirkungen und liefern Handlungsempfehlungen. Durch den Einsatz solcher digitalen Tools können Apotheken ihre Dienstleistungen schneller und strukturierter umsetzen.<sup>20</sup>

### **Innovative Technologien als Lösung: KI-gestützte Hautanalyse**

Neben Medikationsanalysen ist die Integration innovativer Technologien ein vielversprechender Ansatz zur Erweiterung des Dienstleistungsportfolios und zur Entlastung der Apotheken. Ein Beispiel hierfür ist die KI-basierte Hautanalyse, wie sie von Unternehmen wie IQONIC.AI angeboten wird. Diese Technologie ermöglicht es Apotheken, den Hautzustand ihrer Kundinnen und Kunden detailliert zu analysieren und darauf basierend personalisierte Pflegeempfehlungen zu geben:

- **Digitale Medikationsanalyse-Tools** wie MediCheck und Scholz Online helfen Apotheken dabei, Wechselwirkungen, Nebenwirkungen und patientenspezifische Risiken effizienter zu identifizieren und darauf basierend Therapieanpassungen vorzuschlagen.<sup>21</sup>
- **KI-gestützte Hautanalysen**, wie sie von IQONIC.AI angeboten werden, können helfen, Apotheken als Experten für personalisierte Gesundheitsberatung zu positionieren und neue Umsatzquellen zu erschließen.<sup>22</sup>
- **Automatisierte Abrechnungssysteme** könnten den bürokratischen Aufwand für pharmazeutische Dienstleistungen reduzieren.
- **Bestandsmanagement-Software** zur Vorhersage von Medikamentenengpässen kann helfen, die Verfügbarkeit essenzieller Medikamente sicherzustellen.<sup>23</sup>

Der Einsatz digitaler Lösungen sollte durchdachte erfolgen. Die Implementierung einer Vielzahl einzelner nicht verknüpfter Anwendungen erschweren statt, erleichtern die Apothekenprozesse. In der Praxis zeigt sich häufig, dass die Verwendung unterschiedlicher Softwarelösungen zu Inkompatibilitäten führt, was den Arbeitsaufwand potenziell erhöhen kann. So identifiziert ein digitales Medikationsanalyse-Tool zwar Wechselwirkungen, jedoch bleibt der

---

<sup>20</sup> Vgl. Deutsches Apotheken Portal (2024)

<sup>21</sup> Ebd.

<sup>22</sup> Vgl. IQONIC.AI (2024)

<sup>23</sup> Vgl. Deutsches Apotheken Portal (2024)

Verwaltungsaufwand hoch, wenn keine Schnittstelle zu den Abrechnungssystemen besteht. Ebenso könnten Bestandsmanagement-Systeme die Medikamentenverfügbarkeit besser vorhersagen, doch wenn diese nicht mit dem Einkaufssystem der Apotheke verbunden sind, verpufft ihr Nutzen.

Effizienz erfordert eine ganzheitliche Integration aller digitalen Werkzeuge in einer zentralen Plattform, die Medikationsanalyse, Abrechnung, Bestandsmanagement und Kundenkommunikation vereint. Ohne diesen integrativen Ansatz droht die Digitalisierung zur zusätzlichen administrativen Last zu werden.

### **Fazit: Zukunft der pharmazeutischen Dienstleistungen in Apotheken**

Die Rolle der Apotheken entwickelt sich weiter von der reinen Medikamentenabgabe hin zu einer umfassenden Gesundheitsberatungsstelle. Um die bestehenden Herausforderungen zu bewältigen, müssen Apotheken in innovative Technologien investieren, ihre Dienstleistungen bekannter machen und sich wirtschaftlich breiter aufstellen. Pharmazeutische Dienstleistungen bieten ein enormes Potenzial zur Verbesserung der Gesundheitsversorgung. Sie können dazu beitragen, die Therapiesicherheit zu erhöhen, die Patientenzufriedenheit zu steigern und die Rolle der Apotheken im Gesundheitssystem zu stärken.

Um diese Potenziale auszuschöpfen, ist es jedoch essentiell, die genannten Herausforderungen anzugehen. Durch gezielte Schulungen, eine optimierte IT-Infrastruktur und eine bessere Patientenkommunikation können Apotheken langfristig ihre Position im Gesundheitssystem stärken.

Prognosen zufolge wird der europäische Markt für Apothekenautomatisierung bis 2030 auf 6,85 Milliarden US-Dollar wachsen, was einer jährlichen Steigerungsrate von 9,7 Prozent entspricht.<sup>24</sup> Parallel dazu prognostizieren 98 Prozent der befragten Apotheker, dass digitale Abrechnungen in den kommenden Jahren zum Standard werden. Zudem prognostizieren 94 Prozent der Befragten, dass computergestützte Diagnostik künftig fester Bestandteil des Apothekenalltags sein wird.<sup>25</sup> Auch pharmazeutische Dienstleistungen gewinnen an Bedeutung. Allein in der ersten

---

<sup>24</sup> Vgl. Business Market Insights (2024)

<sup>25</sup> Vgl. apoBank (2024)

Jahreshälfte 2024 wurden in Deutschland knapp 11 Millionen Euro für solche Leistungen ausgegeben – ein klarer Anstieg gegenüber den Vorjahren.<sup>26</sup>

Diese Entwicklungen zeigen: Die Apotheke der Zukunft wird nicht nur ein Ort der Medikamentenabgabe sein, sondern eine zentrale Beratungsstelle für personalisierte Gesundheitsleistungen – unterstützt durch innovative Technologien, die Effizienz und Servicequalität gleichermaßen erhöhen.

---

<sup>26</sup> Vgl. Deutsche Apotheker Zeitung (2024)

## Literatur- und Quellenverzeichnis

Handelsblatt (o. J.) ,Umfrage: Wie die Digitalisierung Apotheken entlasten kann', *Handelsblatt*. Online unter: <https://www.handelsblatt.com/technik/medizin/inside-digital-health/umfrage-wie-die-digitalisierung-apotheken-entlasten-kann/100074682.html>.

ADG (o. J.) ,Fachkräftemangel: So entlasten Sie Ihr Apotheken-Team', *ADG News*. Online unter: <https://www.adg.de/news/news-und-stories/artikel/fachkraeftemangel-so-entlasten-sie-ihr-apotheken-team>.

APOTHEKE ADHOC (o. J.) ,Bürokratieliste: Fast 200 Stichpunkte', *APOTHEKE ADHOC*. Online unter: <https://www.apotheke-adhoc.de/nachrichten/detail/apothekenpraxis/buerokratieliste-fast-200-stichpunkte/>.

Bundesministerium für Gesundheit (BMG). (2020). *Vor-Ort-Apotheken-Stärkungsgesetz (VOASG)*. Online unter: <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/voasg.html>

Verband der Ersatzkassen (vdek). (2024). *Pharmazeutische Dienstleistungen – Anspruch und Umsetzung*. Online unter: <https://www.vdek.com/magazin/ausgaben/2024-06/pharmazeutische-dienstleistungen-pdl.html>.

Deutsches Apotheken Portal (DAP). (2024). *Arbeitshilfe zur Medikationsanalyse und pharmazeutischen Dienstleistungen*. Online unter: <https://www.deutschesapothekenportal.de/beratung/pharmazeutische-dienstleistungen/>.

IQONIC.AI. (2024). *KI-basierte Hautanalyse für Apotheken*. Online unter: <https://www.iqonic.ai/de/pharmacies>.

APO-STB (o. J.) ‚Umsatzsteuer in der Apotheke‘, *APO-STB Apotheken-Blog*. Online unter: <https://www.apo-stb.de/steuerberater-apotheke-1/apotheken-blog-alt/apotheken-blog-umsatzsteuer-in-der-apotheke-1>.

Bild (2023) *Kein Nachfolger: Apotheke macht nach 332 Jahren dicht*. Verfügbar unter: <https://www.bild.de/regional/hamburg/hamburg-kein-nachfolger-apotheke-macht-nach-332-jahren-dicht-661fd36e76c1b75419616e2f>.

Welt (2023) *Apotheken-Schließungen nehmen zu: Diese Regionen sind besonders betroffen*. Online unter: <https://www.welt.de/wirtschaft/plus252831438/Apotheken-Schliessungen-nehmen-zu-Diese-Regionen-sind-besonders-betroffen.html>.

Bild (2023) *Ältere Apotheker, weniger Läden: Apotheken-Sterben immer schlimmer*. Online unter: <https://www.bild.de/regional/saarland/saarland-news/aeltere-apotheker-weniger-laeden-apotheken-sterben-immer-schlimmer-84119722.bild.html>.

Business Market Insights (2024) *Europe Pharmacy Automation Systems Market Report*. Online unter: <https://www.businessmarketinsights.com/de/reports/europe-pharmacy-automation-systems-market>.

apoBank (2024) *Zukunftsbild der Apotheker*. Online unter: <https://www.apobank.de/praxis-apotheke/gruenden/existenzgruender-analysen/zukunftsbild-der-apotheker>.

Deutsche Apotheker Zeitung (2024) *Knapp 11 Millionen Euro für pharmazeutische Dienstleistungen*. Online unter: <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2024/09/23/knapp-11-millionen-euro-fuer-pharmazeutische-dienstleistungen>.