

# Gesundheitskompetenz zwischen Therapietreue und Selbstmedikation

**Gesundheitskompetenz ist ein wichtiger Faktor, damit Patient:innen ihre Medikamente richtig und regelmäßig nehmen. Die Apotheke vor Ort spielt dabei eine Schlüsselrolle.**



Eingeordnet von Thomas Hofmann,  
General Manager bei Careanimations Deutschland

Selbstmedikation ist für viele Menschen kein großes Thema. Wenn sich leichte Beschwerden wie Kopfschmerzen, Magenverstimmung, Erkältung oder Ähnliches bemerkbar machen, schauen sie ins Internet oder greifen ganz selbstverständlich in die eigene Hausapotheke. Auch wenn es grundsätzlich nichts dagegen einzuwenden gibt, existieren Risiken für die Gesundheit: durch Restbestände von Medikamenten oder überalterte rezeptpflichtige Produkte, falsche Wirkstoffe, unerwartete Wechselwirkungen etc. Im ungünstigsten Fall kommt es nicht nur zum Ausbleiben der erhofften Heilwirkung, sondern zu einer Verschlechterung des Zustandes oder gar weiteren Erkrankungen.

## Herausforderung der Selbstmedikation

Deshalb sollte vor jeder Selbstmedikation der Rat von Apotheken eingeholt werden. Apotheken können dann meist gut beurteilen, ob nicht doch ein Arztbesuch notwendig ist. In jedem Fall gibt

es trotz professioneller Bemühungen von allen Seiten häufig Verständnisschwierigkeiten beim Arztbesuch und bei der Beratung in der Apotheke. Vielen Menschen ist gar nicht bewusst, welche Risiken sie bei fehlerhafter Medikamentenanwendung eingehen, bzw. welche Unterschiede es in der Wirkung gibt, trotz der zahlreichen Hinweise in Beipackzetteln.

Bedenklich erscheint Selbstmedikation, aufgrund der Tatsache, dass laut einer Studie der Uni Bielefeld über 60 Prozent der deutschen Erwachsenen Schwierigkeiten haben, Informationen über ihre Medikamente zu verstehen oder korrekt umzusetzen. Sie haben eine sogenannte „niedrige Gesundheitskompetenz“ (low health literacy). Darüber hinaus verstehen bzw. sprechen über fünf Millionen Menschen in Deutschland kaum oder kein Deutsch. Für diese beiden Gruppen ist die Situation noch viel schwieriger.

## Gesundheitskompetenz erhöht Therapietreue

Niedrige Gesundheitskompetenz ist nicht nur für Selbstmedikation ein Problem, sondern auch für die Therapietreue vor allem bei verschreibungspflichtigen Medikamenten. Bis zu 50 Prozent aller Medikamente werden nicht richtig oder gar nicht verwendet. Eine falsch durchgeführte, eine unterbrochene bzw. sogar vorzeitig abgebrochene Therapie führt zu erhöhter Krankheitslast und einem Fortschreiten der Krankheit. Die Schäden für die Patientinnen und Patienten sowie für das Gesundheitssystem durch mangelnde Therapietreue oder Non-Adhärenz sind enorm: Den Kranken geht es länger schlecht und dem Gesundheitssystem entstehen zusätzliche Kosten – je nach Berechnungsmethode – von 10 bis 50 Milliarden Euro jährlich, die die Allgemeinheit tragen muss. Diese Summe muss möglicherweise noch erhöht werden, rechnet man den Schaden durch fehlerhafte Selbstmedikation hinzu.

## Wichtige Funktion: Die Apotheke vor Ort

Um die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung zu steigern und damit auch Selbstmedikation sicherer zu machen, ist die Apotheke vor Ort mit ihrem qualifizierten pharmazeutischen Personal ideal. Apotheken ermöglichen die flächendeckende und wohnortnahe Versorgung der Bevölkerung mit Medikamenten und sie sind erste Anlaufstelle für alle Fragen rund um die Gesundheit. Im Idealfall sind Vor-Ort-Apotheken ein Lebensbegleiter in allen Gesundheitsfragen vom Schnupfen bis zur gesunden Ernährung, von Wechselwirkungen von Medikamenten bis zur Aufklärung über Gesundheitsrisiken und Nebenwirkungen, von der richtigen Anwendung von Medikamenten bis zur Blutdruckmessung. Apothekerinnen und Apotheker sind Generalisten für die Gesundheit im besten Sinn des Wortes und für die Bevölkerung der First-Level-Support.

Apotheken vor Ort sind bei Patientinnen und Patienten beliebt, weil sie dort eine professionelle, umfassende und kostenlose Beratung durch Akademiker und pharmazeutisch ausgebildetes Personal erhalten. Zudem haben sie die Möglichkeit einfach vorbeizukommen, wenn es notwendig erscheint, ganz ohne Termin.

Apotheken spannen ein einzigartiges Versorgungsnetz über Deutschland. Ihre niedrigschwellige, geographische Erreichbarkeit ist oft sogar besser als bei Hausarztpraxen. Diese große Nähe zu Patientinnen und Patienten, oft als Stammkundinnen und Stammkunden, sorgt dafür, dass sie dem Urteil und Rat der Apothekerin oder des Apothekers vertrauen. Auch die emotionale Zuwendung ist besonders wichtig und unersetzlich: Kundinnen und Kunden sowie Patientinnen und Patienten, die in die Apotheke kommen, sind in der Regel in einer besonderen Situation und benötigen auch in dieser Hinsicht Unterstützung.

Diese einzigartige Stellung der Vor-Ort-Apotheke im deutschen Gesundheitswesen, bietet die große Chance die Gesundheits-

kompetenz in Deutschland zu verbessern, die Therapietreue dadurch zu erhöhen und auch die Selbstmedikation sicherer zu machen. Grundbedingung ist jedoch, dass die Apothekerinnen und Apotheker ihr wertvolles Wissen ihren Patientinnen und Patienten auch vermitteln können.

## Problem der Non-Adhärenz

Schauen wir uns das Problem der Non-Adhärenz genauer an. Nur etwa 75 Prozent aller ärztlichen Verschreibungen erreichen die Vor-Ort-Apotheken (Primäre Non-Adhärenz). Von den abgeholten Medikamenten wird rund 50 Prozent nicht korrekt oder gar nicht verwendet (Sekundäre Non-Adhärenz). Dies hat zur Folge, dass Patientinnen und Patienten eine erhöhte Krankheitslast tragen, verlängertes Leiden erfahren und eine geringere Lebensqualität haben. In vielen Fällen verschlimmert sich der Zustand bis hin zu chronischen Krankheiten.

Diese erfordern eine teure, intensivere Pflege, die im überbeanspruchten Gesundheitssystem oft nicht geleistet werden kann. Ärztinnen und Ärzte sowie Apotheken werden dadurch stärker belastet und letztendlich muss die Gesellschaft die enormen Zusatzkosten tragen – ein Teufelskreis, der alle Beteiligten benachteiligt. Und das alles wegen so etwas Banalem und Vermeidbarem wie mangelndem Verständnis und unzureichender Therapietreue. →



Matthias Greutter, Country Manager  
Kooperation und Qualitätsmarken,  
Alliance Healthcare Deutschland GmbH

Auch Industrie und Großhandel profitieren von besserer Therapietreue bei der Selbstmedikation. So stellen wir als erster Pharmagroßhandel in Deutschland Apoclip unserer Kooperationsfamilie Alphega und gesund leben sowie unseren Großhandelskunden zu günstigen Bedingungen zur Verfügung. Die Lösung hat sich bereits in den Niederlanden flächendeckend etabliert und wird dort sowohl von den Apotheken vor Ort als auch von den Patienten sehr geschätzt. Eine Win-Win-Kooperation mit großem Nutzenpotential für die ganze Gesellschaft.

## Gründe für mangelnde Therapietreue

Es gibt verschiedene Ursachen für mangelnde Therapietreue, aber die wichtigste davon ist, dass die meisten Patientinnen und Patienten die Informationen, die sie von Ärztinnen und Ärzten sowie Apothekerinnen und Apothekern erhalten, entweder nicht richtig verstehen oder nicht richtig umsetzen können. Oftmals fehlt es ihnen auch einfach an Interesse oder sie können Wichtiges von Unwichtigem nicht unterscheiden.

Das Verständnisproblem wird durch ausufernden Fachjargon und komplexe Terminologie seitens der Medizinerinnen und Mediziner sowie Apothekerinnen und Apotheker noch verschärft. Weitere wichtige Faktoren sind der Zeitmangel in Praxen und Apotheken sowie der Stress und die Unsicherheit, denen Patientinnen und Patienten – gerade bei neuen Diagnosen – ausgesetzt sind. Besonders ärgerlich sind die kleingedruckten, schwer verständlichen Beipackzettel der Medikamente, die praktisch zu einem Hindernis für eine erfolgreiche Therapie werden können. Oftmals dienen sie in ihrer Komplexität eher als rechtliche Absicherung und sind offensichtlich nicht für Patientinnen und Patienten konzipiert worden.

Je nach Krankheit und Medikament können Fehler bei der Einnahme oder Anwendungsfehler schwerwiegende Probleme ver-

ursachen und die Wirksamkeit der Medikamente behindern oder die gesamte Therapie gefährden. Häufig treten zeitliche Fehler auf, es werden bestimmte Getränke und Lebensmittel in Kombination mit den Medikamenten eingenommen, es wird entweder zu viel oder zu wenig Medikament eingenommen, Medikamente werden falsch gelagert, und es treten Anwendungsfehler bei Augentropfen, Zäpfchen, Inhalatoren und Insulinpens auf. Auch hier spielt die begrenzte Zeit, die zur Verfügung steht, um eine gute Anleitung zu erhalten oder diese in Ruhe zu Hause genau nachzuvollziehen, eine entscheidende Rolle.

Ein geringer Leidensdruck, beispielsweise bei diagnostiziertem Bluthochdruck – ohne spürbare Symptome – führt häufig zu mangelnder Motivation bei der Einnahme von Medikamenten. Dies kann vermieden werden, indem allgemein verständliche und wiederholte Informationen bereitgestellt werden und eine kontinuierliche Motivation gewährleistet wird.

## Lang bekannte Problematik

Obwohl diese Problematik schon lange bekannt ist, wurde sie als unvermeidbar betrachtet und deswegen größtenteils ignoriert. Eine Lösung schien lange Zeit nicht in Sicht. Erst vor einigen Jahren wurde in den Niederlanden ein vielversprechender Ansatz entwickelt, der Patientinnen und Patienten weltweit bei der

Einhaltung ihrer Therapie unterstützt und dadurch nicht nur die Adhärenz erhöht, sondern auch die Gesundheitskompetenz, was sich wieder positiv bei Selbstmedikation niederschlägt.

Dr. med. Rob Neeter, ein niederländischer Arzt, arbeitete von 2010 bis 2016 in einem Online-Patientenversorgungszentrum und führte Experimente mit verschiedenen „Patient Education“-Methoden durch. Die Erfolge in der telemedizinischen Versorgung und Aufklärung waren deutlich erkennbar. Jedoch blieben die Ergebnisse bezüglich des Verständnisses der Medikation unterdurchschnittlich. Erst durch den Einsatz von Erklärvideos wurden erhebliche Verbesserungen erzielt. Nach zahlreichen Versuchen mit vereinfachter Sprache, klarer Darstellung und visuellen Elementen entwickelte er eine Lösung, die heute bei 85 Prozent der Patientinnen und Patienten das Verständnis und die Akzeptanz deutlich verbessert.

Basierend auf diesen Erkenntnissen und Erfolgen entwickelte Dr. Neeter eine Systematik und eine technische Lösung, um das Prinzip für nahezu alle Wirkstoffe in Medikamenten umsetzbar zu machen. Diese Lösung wird von der Firma Careanimations GmbH unter dem Namen Apoclip in Deutschland vertrieben. Die Lösung besteht darin Patienten Beipackzettel, Therapieanleitungen und andere relevante Informationen in leicht verständlichen Videos und Kurznachrichten zu erklären. Der Dienst umfasst über 20.000 animierte und personalisierte Videos. Diese Videos werden den Patientinnen und Patienten von der Apotheke vor Ort über einen Link oder QR-Code zur Verfügung gestellt. Damit können sie die Erklärungen und Medikamenteninformationen von zuhause aus nachvollziehen. Die Erklärvideos sind für fast alle Verschreibungen verfügbar und unabhängig von Industrie und Partikularinteressen, da sie alle auf den entsprechenden Wirkstoffen basieren.

Zur weiteren Unterstützung und Verbesserung der langfristigen Therapietreue erhalten die Patientinnen und Patienten zusätzlich und dauerhaft individuelle, automatisierte und motivierende Nachrichten zur Therapiebegleitung, ohne weitere Intervention oder Aufwand, und zwar direkt aus der Apotheke.

## Im Markt bewährt

In den Niederlanden nutzen 96 Prozent der Apotheken vor Ort diese Lösung. Ein Pilotprojekt in Zusammenarbeit mit der Apothekenkammer Nordrhein im Jahr 2021 hat bestätigt, dass Apotheken vor Ort auch in Deutschland signifikante Verbesserungen im Verständnis bei der Medikation erzielen können. In den USA wurden mit einer führenden Apotheken-Filialorganisation Umsatzzuwächse von 2,5 bis 6,3 Prozent durch Steigerungen bei der Folgeerzepteinlösung erzielt.

Apotheken vor Ort können im Vergleich zu Online-Apotheken eine persönliche Beratung anbieten. Sowohl Ärztinnen und Ärzte als auch die Patientinnen und Patienten profitieren von der verbesserten Effektivität der initiierten Therapie und der Be-



Wolfgang Kempf, Apotheker in Viernheim, verwendet das Tool und berichtet von seinen Erfahrungen.

Um das Gespräch mit dem Kunden zu intensivieren und ihn verständlicher zu beraten, ist gerade so ein Tool wie Apoclip eine hervorragende Möglichkeit. Denn je verständlicher ich Informationen vermitteln kann, desto besser sind die Adhärenz und die Therapietreue. Ein weiteres Problem ist der Beipackzettel. Er ist oftmals gewissermaßen ein Therapieverhinderungsinstrument. Das geht soweit, dass er die Patienten mit Nebenwirkungen und Wechselwirkungen so sehr verunsichert, dass sie im schlimmsten Fall mit der Therapie erst gar nicht beginnen und die Arzneimittel nicht einnehmen.

handlungstreue durch die Unterstützung der Apotheken. Sogar die Pharmaindustrie und der Pharmagroßhandel profitieren von einer erhöhten Absatzmenge und Umsatzsteigerungen durch die regelmäßige und dauerhafte Einnahme der Medikamente sowie deren besserer Wirksamkeit bei ordnungsgemäßer Anwendung. Die Krankenkassen ziehen ebenfalls Vorteile aus dieser Lösung: In den Niederlanden wurde festgestellt, dass die Medikationskosten zwar zugenommen haben, aber gleichzeitig die Gesamtkosten durch weniger schwere Krankheitsverläufe und Krankenhauseinweisungen signifikant zurückgegangen sind.

## Schnittstelle Apotheke und Außendienst

Für die Pharmaindustrie ist es relevant, wenn Patientinnen und Patienten besser verstehen, warum und wie sie ihre Medikamente richtig anwenden. Eine Kooperation mit großen Playern der Pharmaindustrie und des Pharma-Großhandels erscheint sinnvoll. Denn ihre Außendienstmitarbeiter besuchen regelmäßig die Vor-Ort-Apotheken und können ihnen Apoclip als Service anbieten. Wichtig hierbei: die Erklärvideos funktionieren auf Wirkstoffbasis und somit ist eine industrie- und markenunabhängige Beratung gewährleistet. ●



Durch diese „Tools“ kann die Vor-Ort-Apotheke ihr Profil bei den Patientinnen und Patienten stärken und die Betreuung und Unterstützung der Therapietreue bis nach Hause ausweiten. Die Lösung Apoclip erfordert keine aufwendige technische Installation und kann sofort als web-basierte Lizenz von jeder Apotheke als Software-as-a-Service (SaaS) genutzt werden. Apotheken vor Ort, die es schaffen, die „Patient Journey“ von seltenen, kurzen Interaktionen zu bedeutungsvollen, nahezu täglichen Kontakten mit den Patientinnen und Patienten zu entwickeln, werden zu starken Apotheken, die kontinuierlich präsent sind. Über den digitalen Kommunikationskanal stehen die Apotheken noch enger in Kontakt mit Ihren Kunden und können zusätzlich gezielt und quasi ohne Streuverluste den Patienten regelmäßig Vorteilsangebote machen, wie hochwertige Sonnenschutzmittel im Sommer, Erkältungsmittel im Herbst. Das Vertrauensverhältnis zwischen Apotheke und Patientinnen und Patienten wächst, die Gesundheitskompetenz steigt und die Selbstmedikation wird regelmäßig und erfolgreicher durchgeführt.

