

Bericht WATCH-Projekt

August 2021

Inhalt

1.	Einleitung.....	1
2.	Beschreibung des Projekts	3
2.1	Anwendungsbereich	3
2.2	Umsetzung und Nutzung	3
2.3	Dauer und Ziel.....	4
3.	Ergebnisse	4
3.1	Feedback von Patienten.....	4
3.1.1	Allgemeine Fragen	4
3.1.2	Fragen im Zusammenhang mit BEIPACKCLIP.....	4
3.1.3	Fragen im Zusammenhang mit WATCHANDTALK	5
3.2	Rückmeldungen von Apotheken	6
3.2.1	Hintergrund der Apotheken	7
3.2.2	Allgemeine Wertschätzung durch die Apotheken	8
3.2.3	Stellungnahmen der Apotheken	9
4.	Diskussion.....	12
5.	Schlussfolgerungen.....	13
	Anhang A - Diskussion Allgemeines Feedback	15

Projektpartner



1. Einleitung

Mehr als die Hälfte der in Deutschland lebenden, älteren Bevölkerung hat eine chronische Erkrankung¹ und nimmt regelmäßig Arzneimittel ein. Jedes Jahr werden mehr als 1,3 Milliarden² Arzneimittel Packungen ausgegeben. Je nach Erkrankung werden ca. 50%³ aller Arzneimittel von Patienten nicht richtig oder gar nicht eingenommen oder angewendet. Dies führt zu einer unnötigen Belastung des Gesundheitssystems und zu enormen Kosten für die Gesellschaft. Für den Patienten kann die falsche Einnahme von Arzneimitteln das Fortschreiten bestimmter Erkrankungen, eine Verstärkung von Symptomen und damit verbunden, mögliche Krankenhausaufenthalte begünstigen.

Fast 60%⁴ der erwachsenen deutschen Bevölkerung verfügt über eine begrenzte Gesundheitskompetenz und findet Gesundheitsinformationen nicht angemessen auffindbar, abrufbar und/oder verständlich dargestellt. Die richtige Anwendung von Arzneimitteln beginnt jedoch mit ausreichendem Wissen und dem Verständnis für die Medikation.

CAREANIMATIONS bietet Lösungen, die für Menschen mit begrenzter Gesundheitskompetenz, begrenzten digitalen Fähigkeiten oder begrenzten Deutschkenntnissen geeignet sind. Es handelt sich hierbei um einfach zugängliche, leicht verständliche und mehrsprachige Informationen über Arzneimittel, Erkrankungen und die Apotheke.

CAREANIMATIONS hat seine Lösungen im Jahr 2019 in den Niederlanden eingeführt und damit einen deutlichen Erfolg erzielt. Im Jahr 2021 bieten 96% aller Apotheken in den Niederlanden ihren Patienten diese digitalen Dienstleistungen an. Dabei werden sie von allen großen Krankenversicherungen, die eine entsprechende Kostenerstattung übernehmen, unterstützt.

Vor der für 2021 geplanten Einführung der CAREANIMATIONS-Lösungen in Deutschland wurde ein Pilotprojekt initiiert, um den Nutzen für die deutschen Apotheken und Patienten zu evaluieren. Für das WATCH-PROJEKT wurden die Produkte WATCHANDTALK (für den Einsatz in der Apotheke) und BEIPACKCLIP (für den Einsatz zu Hause) in der täglichen Praxis von 114 deutschen Apotheken aus verschiedenen Kammerbereichen implementiert. Beide Produkte können sowohl unabhängig voneinander als auch kombiniert eingesetzt werden.

Mit Hilfe von Fragebögen wurde Feedback sowohl von den Patienten, als auch von den Apotheken eingeholt. Erhoben wurden die Bewertung von Mehrwert, die Wertschätzung und die Anwendung von WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP.

CAREANIMATIONS Lösungen

WATCHANDTALK ist eine Anwendung zur Unterstützung des Apothekers oder des pharmazeutisch-technischen Assistenten bei der Beratung von Patienten zu ihren Arzneimitteln. Es kann sowohl in der Apotheke als auch im Rahmen der Telekonsultation eingesetzt werden. WATCHANDTALK liefert die wichtigsten Informationen zu Dosierung, richtiger Anwendung, Nebenwirkungen und Warnhinweisen. WATCHANDTALK visualisiert Informationen durch den Einsatz arzneimittelspezifischer und patientenindividueller Piktogramme (Abbildung 1).

BEIPACKCLIP ist eine Plattform mit Tausenden von interaktiven, animierten Videos. Darin werden die wichtigsten Informationen des Beipackzettels von Arzneimitteln in leicht verständlicher, gesprochener Sprache erklärt. Die Videos können entweder zu Hause angeschaut oder direkt in der Apotheke gezeigt werden (Abbildung 2).

¹ <https://www.bosch-stiftung.de/de/presse/2020/09/erster-umfassender-report-chronische-krankheiten-deutschland>

² ABDA, Die Apotheke: Zahlen Daten Fakten, 2021

³ <https://www.pharmazeutische-zeitung.de/so-startet-der-dav-in-die-verhandlungen-123449/seite/2/>

⁴ [Universität Bielefeld, IZGK, Gesundheitskompetenz der Bevölkerung in Deutschland - Ergebnisse des HLS-GER 2, 2021](https://www.uni-bielefeld.de/izgk/gesundheitskompetenz-der-bevoelkerung-in-deutschland-ergebnisse-des-hls-ger-2-2021)

Abbildung 1: WATCHANDTALK Piktogramme



Abbildung 2: BEIPACKCLIP Video



Die Inhalte von WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP basieren ausschließlich auf dem Beipackzettel und ergänzen diesen, ersetzen ihn jedoch nicht. Die Informationen in WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP sind nach Geschlecht, Alter, Darreichungsform und Verwendungszweck/Indikation individualisiert und in gängigen Sprachen (Deutsch, Türkisch, Englisch und Niederländisch) verfügbar.

2. Beschreibung des Projekts

Das WATCH-PROJEKT wurde in Zusammenarbeit von ATHINA (Arzneimitteltherapiesicherheit in Apotheken), der Apotheker-Stiftung Nordrhein und CAREANIMATIONS organisiert. Durch die Mitwirkung von fünf weiteren Apothekerkammern wurden Apotheken aus verschiedenen Kammerbereichen zur Teilnahme an dem Projekt eingeladen. Insgesamt bewarben sich 114 Apotheken um eine Teilnahme. Aufgrund der Umstände rund um die COVID-19 Pandemie mussten sich 39 Apotheken aus dem Projekt zurückziehen oder waren nicht in der Lage, Patienten in das Projekt einzuschließen. Insgesamt nahmen 75 Apotheken aktiv an dem Projekt teil (Tabelle 1).

Tabelle 1: Apotheken pro Kammerbereich

Bundesland	Anzahl der Apotheken Anwendungen	Anzahl der Apotheken Aktive Teilnahme
Nordrhein	91	59
Baden-Württemberg	13	10
Berlin	7	5
Bayern	2	1
Saarland	1	0
Insgesamt	114	75

2.1 Anwendungsbereich

Das WATCH-PROJEKT wurde mit Typ-1- und Typ-2-Diabetikern durchgeführt, da diese Krankheit sehr häufig vorkommt und eine große Vielfalt an Arzneimitteln und medizinischen Geräten/Hilfsmitteln zur Behandlung im Markt verfügbar sind. Es wurden alle Antidiabetika der ATC-Gruppen A10A und A10B, darunter auch Insuline und GLP1-Agonisten, einbezogen. Neben den BEIPACKCLIP-Videos, in denen der Inhalt des Beipackzettels erklärt wird, erhielten die Patienten auch allgemeine Videos über Typ-1- oder Typ-2-Diabetes. Weiter wurden den Patienten Anleitungsvideos für die richtige Anwendung verschiedener Insulin-Pens und des GLP1-Pens zur Verfügung gestellt. Alle Informationen, einschließlich der Webanwendung und der Videos, waren für die Patienten in Deutsch, Türkisch, Englisch und Niederländisch verfügbar.

2.2 Umsetzung und Nutzung

Für WATCHANDTALK wurde eine eigenständige Implementierung mithilfe eines Tablets gewählt. Probleme mit der unterschiedlichen Infrastruktur in den Apotheken konnten so vermieden werden. Alle Apotheken erhielten das gleiche Tablet (Samsung Galaxy Tab 4) mit einer bereits vorab installierten WATCHANDTALK Applikation. Die Apotheken wurden mit kurzen E-Learning-Videos in die Nutzung eingewiesen und hatten zusätzlich die Möglichkeit, an Q&A-Webinaren teilzunehmen.

Die patientenindividuelle Personalisierung in der WATCHANDTALK-App beinhaltete die Arzneimittel, Darreichungsform, Dosierung, Sprache, Geschlecht und das Alter. Nach Erhebung dieser individuellen Angaben der Patienten mithilfe der App, hatte die Apotheke zwei Möglichkeiten, WATCHANDTALK zu verwenden. Die Gegebenheiten in der Apotheke zum Zeitpunkt der möglichen Nutzung entschieden maßgeblich über die weiteren Schritte. Option 1 war ein vollständiges WATCHANDTALK-Gespräch mit dem Patienten in der Apotheke und der Versand einer E-Mail mit einem Link zu einem personalisierten BEIPACKCLIP-Video für zu Hause. Option 2 beinhaltete lediglich den Versand einer E-Mail an den Patienten mit einem Link zu einem personalisierten BEIPACKCLIP-Video. Die zweite Option wurde gewählt, wenn die Zeit knapp oder eine Erklärung in der Apotheke nicht nötig oder möglich war.

2.3 Dauer und Ziel

Das Projekt begann im März 2021 mit dem Ziel, 1.000 Patientenbewertungsbögen zu erheben. Der ursprünglich anvisierte Zeitraum von zwei bis drei Monaten wurde aufgrund der schwierigen Situation rund um die COVID-19-Pandemie um einen Monat verlängert. Aufgrund der überzeugenden Ergebnisse einer Zwischenanalyse wurde festgestellt, dass ca. 400 Patientenbewertungsbögen ausreichen würden, um klare Schlussfolgerungen ziehen zu können.

3. Ergebnisse

Insgesamt wurden 1.636 WATCHANDTALK-Gespräche geführt und 1.885 E-Mails von 75 Apotheken verschickt.

3.1 Feedback von Patienten

Insgesamt füllten 434 Patienten den Bewertungsfragebogen zu BEIPACKCLIP aus. Der Fragebogen bestand aus 11 Multiple-Choice-Fragen, darunter 2 allgemeine Fragen zu Informationen in der Apotheke und 9 Fragen zu BEIPACKCLIP. Für den Fall, dass Patienten ein WATCHANDTALK-Gespräch in der Apotheke geführt hatten, gab es 5 zusätzliche Fragen. Die Fragen zu WATCHANDTALK beantworteten 185 Patienten.

3.1.1 Allgemeine Fragen

Wie in Abbildung 3 zu sehen ist, sind die Patienten mit den Informationen, die sie in der Apotheke erhalten, bereits sehr zufrieden. Mit WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP nimmt die Zufriedenheit laut Angaben der Patienten sogar noch zu (Abbildung 4).

Abbildung 3: Wie erleben die Patienten die von der Apotheke bereitgestellten Informationen im Allgemeinen?

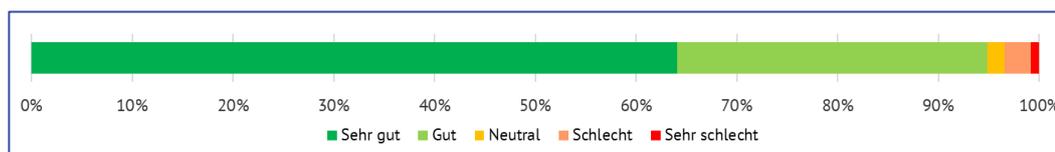
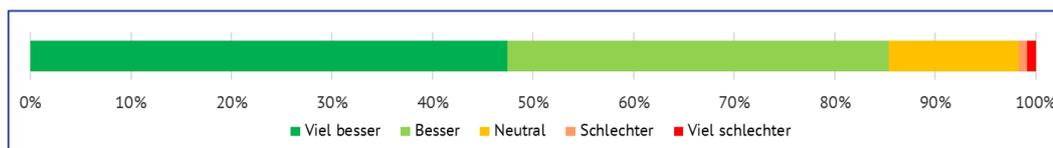


Abbildung 4: Wie erleben die Patienten die Informationen mit WATCHANDTALK and BEIPACKCLIP gegenüber der Beratung ohne die Kommunikationslösungen?



3.1.2 Fragen im Zusammenhang mit BEIPACKCLIP

434 Patienten beantworteten Fragen zu BEIPACKCLIP und zu vergleichbar erlebten Situationen ohne BEIPACKCLIP. Die Patienten wurden ebenfalls gefragt, ob sie sich durch die Nutzung von BEIPACKCLIP sicher in Bezug auf die richtige Einnahme ihrer Arzneimittel fühlten.

Aus den Abbildungen 5 und 6 geht hervor, dass **95%** der Patienten alle oder fast alle Informationen der BEIPACKCLIP-Videos verstanden haben. Für **90%** der Patienten waren die Informationen aus dem BEIPACKCLIP-Video eine Ergänzung zu den Informationen, die sie normalerweise in der Apotheke erhalten.

Abbildung 5: Haben die Patienten die Informationen in den Videos verstanden?

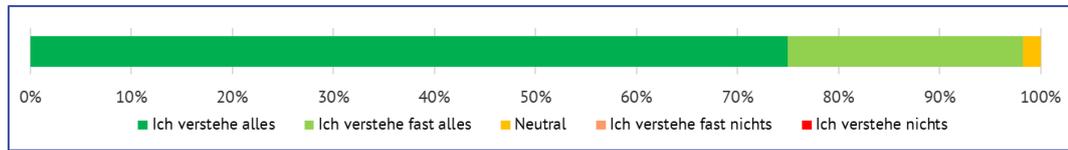


Abbildung 6: Haben die Patienten die Videos als Ergänzung zu den Informationen empfunden, die sie normalerweise erhalten?

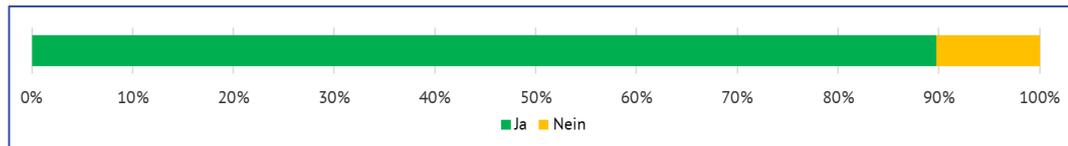
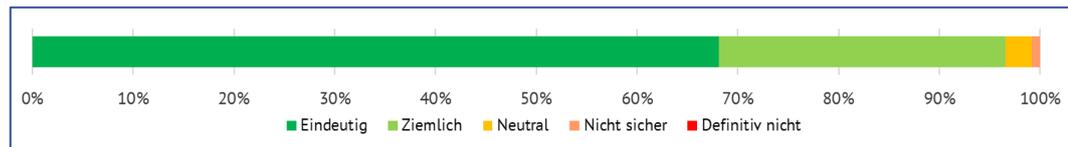


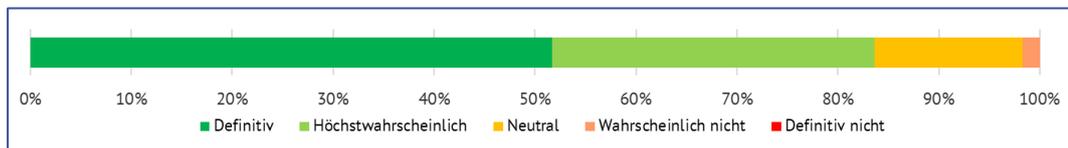
Abbildung 7 zeigt, dass sich **97%** der Patienten nach den BEIPACKCLIP-Videos sehr oder zumindest ziemlich sicher in Bezug auf die richtige Anwendung ihrer Arzneimittel fühlten.

Abbildung 7: Fühlen sich die Patienten sicher, dass sie ihre Medikamente richtig anwenden?



Wie in Abbildung 8 dargestellt, werden **84%** der Patienten BEIPACKCLIP auf jeden Fall oder höchstwahrscheinlich an Familie und Freunde weiterempfehlen.

Abbildung 6: Werden die Patienten BEIPACKCLIP an ihre Familie und Freunde weiterempfehlen?



3.1.3 Fragen im Zusammenhang mit WATCHANDTALK

Die 185 Patienten wurden gefragt, wie sie das Gespräch in der Apotheke mit WATCHANDTALK im Vergleich zur normalen Situation erlebt haben.

Die Abbildungen 9 und 10 zeigen, dass **78%** der Patienten (viel) mehr Informationen im Rahmen des Beratungsgesprächs erhielten, wenn WATCHANDTALK eingesetzt wurde. Mit WATCHANDTALK empfanden **80%** der Patienten die Verständlichkeit der Informationen besser als sonst.

Abbildung 9: Wie haben die Patienten die Informationsmenge erlebt?

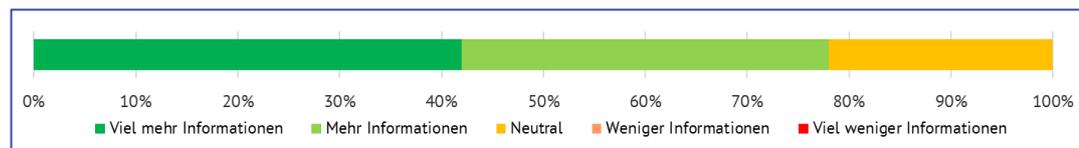
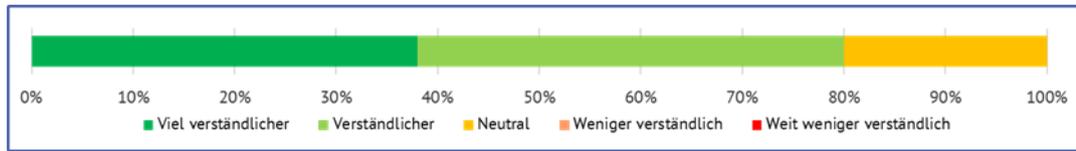
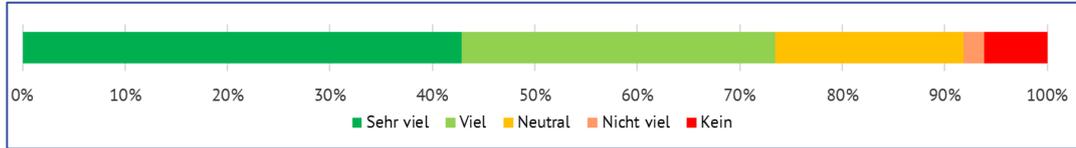


Abbildung 10: Wie haben die Patienten die Verständlichkeit erlebt?



Wie aus Abbildung 11 hervorgeht, waren **73%** der Patienten der Meinung, dass die Piktogramme einen Mehrwert für das Gespräch darstellten.

Abbildung 11: Waren die Piktogramme ein Mehrwert für das Gespräch?



Schließlich vergaben die Patienten **WATCHANDTALK** (mittels Smileys in der App) eine Durchschnittsnote von **4,1** (von 5) (Abbildung 12).

Abbildung 10: Gesamtwertschätzung von WATCHANDTALK



3.2 Rückmeldungen von Apotheken

Insgesamt wurden 106 Bewertungsfragebögen von 67 Apotheken ausgefüllt. Davon wurden 76% von Apothekern und 24% von PTA ausgefüllt. Der Fragebogen bestand aus drei Abschnitten mit Multiple-Choice-Fragen und offenen Fragen.

1. Hintergrund der Apotheken
2. Allgemeine Wertschätzung durch die Apotheken
3. Stellungnahme der Apotheken

3.2.1 Hintergrund der Apotheken

In diesem Abschnitt wurden die Apotheken gebeten, ihre Kundschaft in Bezug auf Alter, Bildung und Migrationshintergrund zu beschreiben.

Abbildung 13: Die Patientenpopulation der teilnehmenden Apotheken nach Alter

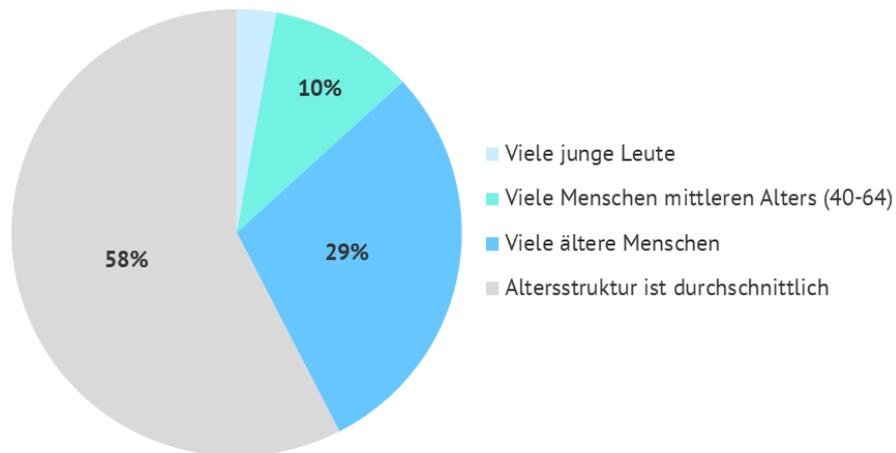


Abbildung 14: Die Patientenpopulation der teilnehmenden Apotheken nach Bildung

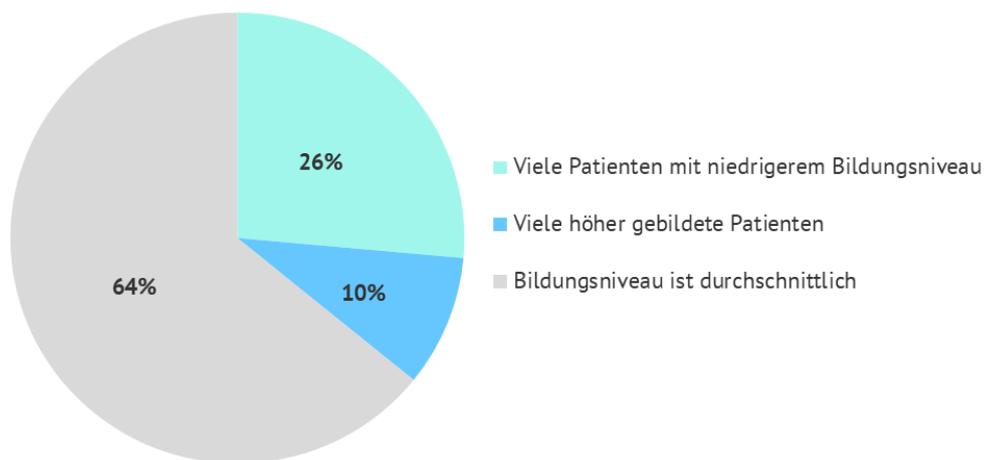
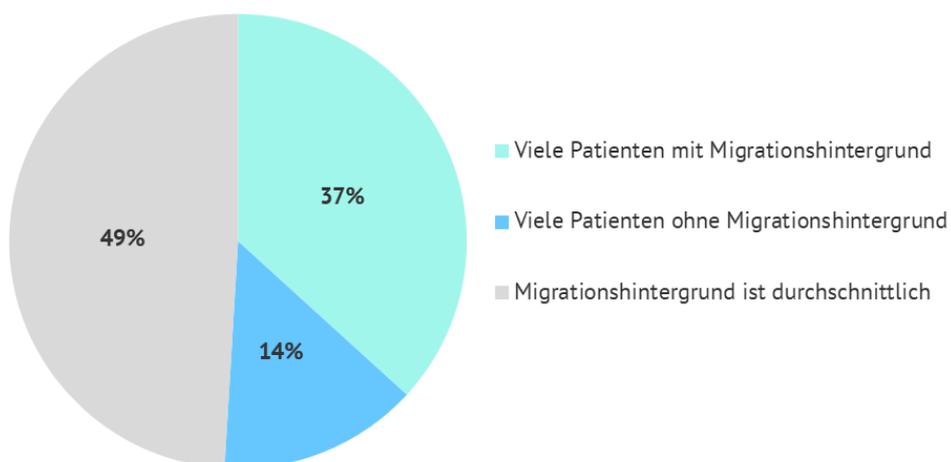


Abbildung 15: Die Patientenpopulation der teilnehmenden Apotheken nach Migrationshintergrund



3.2.2 Allgemeine Wertschätzung durch die Apotheken

Wie aus den Abbildungen 16 und 17 hervorgeht, äußern sich **81%** bzw. **91%** der Apotheken insgesamt positiv über **WATCHANDTALK** und **BEIPACKCLIP**. Des Weiteren bewerten **80%** bzw. **90%** der Apotheken die Qualität der Inhalte als positiv.

Abbildung 16: Gesamtniveau der Wertschätzung

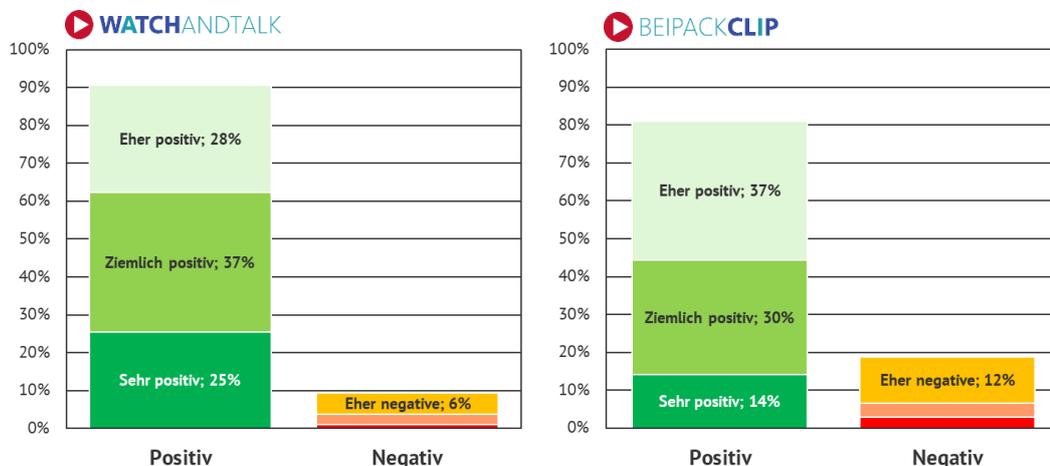


Abbildung 17: Qualität des Inhalts

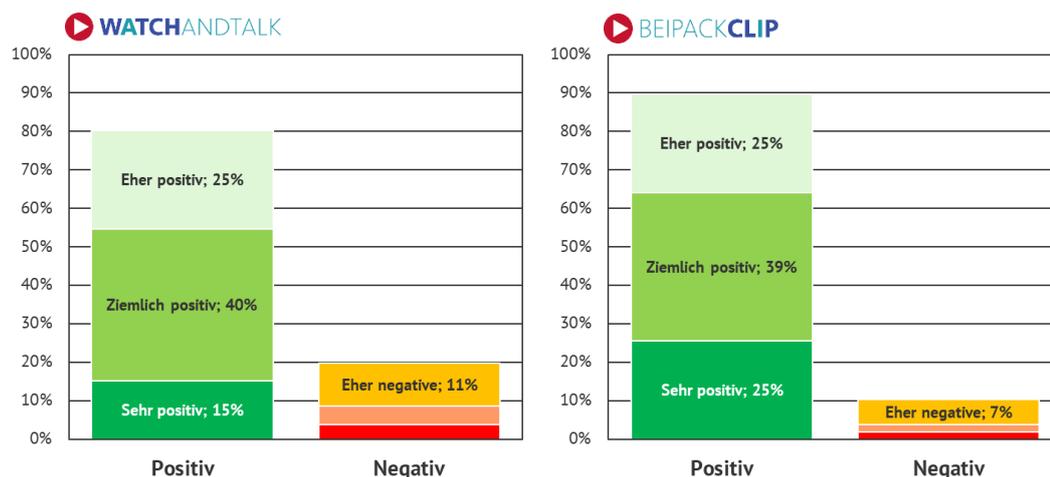
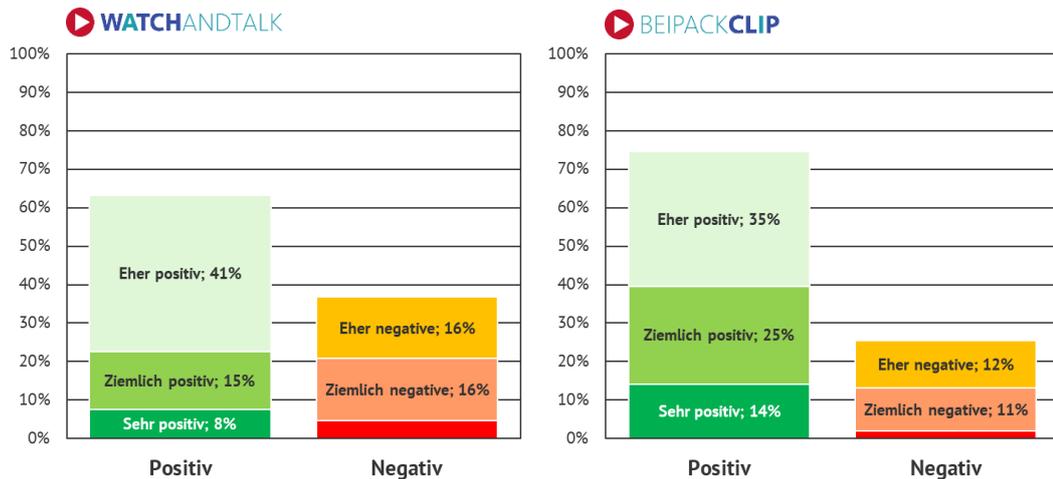


Abbildung 18 zeigt, dass **63%** bzw. **75%** der Apotheken der Einführung und Nutzung von **WATCHANDTALK** und **BEIPACKCLIP** in der Apotheke positiv gegenüberstehen, wenn ein Tablet und eine E-Mail als Verteilungsmethode verwendet werden.

Abbildung 18: Implementierung und Benutzerfreundlichkeit



3.2.3 Stellungnahmen der Apotheken

In diesem Abschnitt wurden die Apotheken nach ihrer Meinung zu verschiedenen Gesichtspunkten in Bezug auf WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP befragt.

Abbildung 19 zeigt, dass **87%** bzw. **89%** der Befragten der Meinung sind, dass WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP gut zur aktuellen Digitalisierung im Gesundheitswesen passen.

Abbildung 19: Passt gut zur aktuellen Digitalisierung im Gesundheitswesen

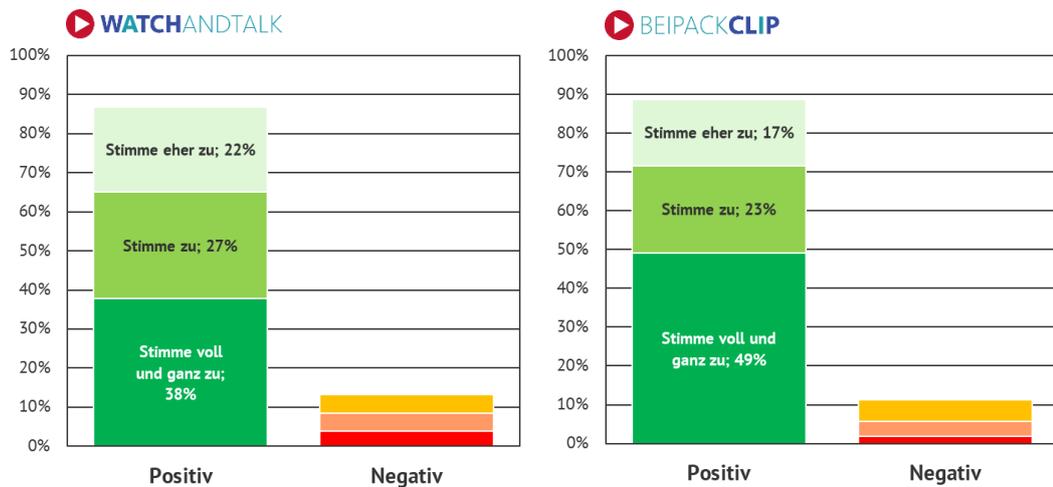


Abbildung 20 zeigt, dass **76%** bzw. **82%** der Apotheken der Meinung sind, dass WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP einen Mehrwert für die Vor-Ort-Apotheke darstellen, und den Service für die Patienten verbessern.

Abbildung 20: Aufwertung und Verbesserung des Service der Vor-Ort-Apotheke

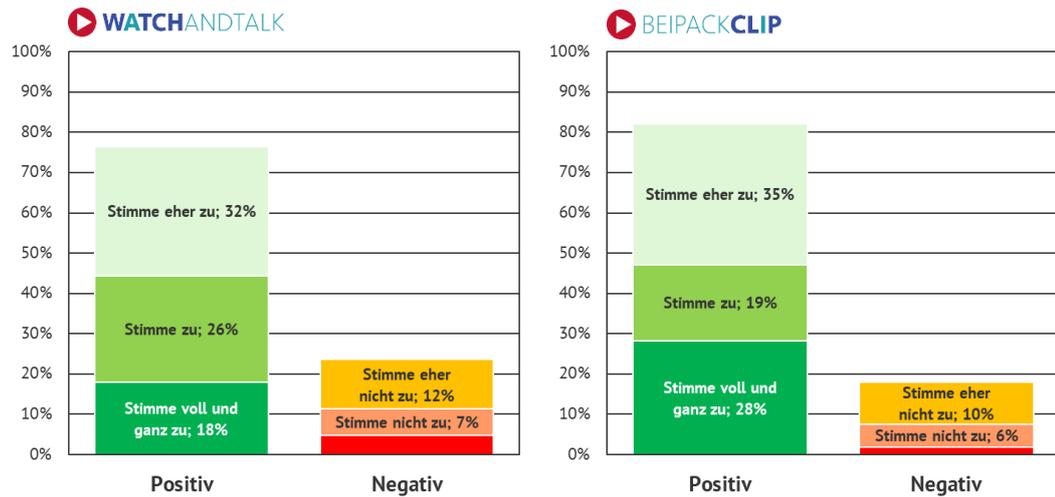
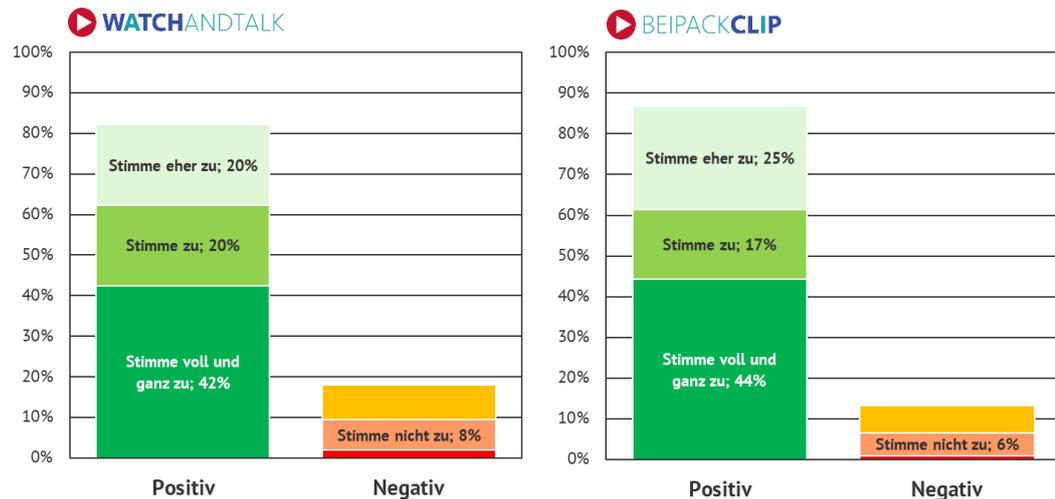


Abbildung 21 zeigt, dass **82%** bzw. **87%** der Apotheken WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP als pharmazeutische Versorgungsleistungen ansehen, die von den Krankenkassen erstattet werden sollten.

Abbildung 21: Krankenkassen sollten diesen digitalen Apothekendienst erstatten



Die Abbildungen 22 und 23 zeigen, dass **58%** der Apotheken angeben, dass Patienten bereit waren, ein Beratungsgespräch mit WATCHANDTALK zu führen. Mehr als die Hälfte der Apotheken glaubte an die Bereitschaft der Patienten, ein BEIPACKCLIP-Video per E-Mail zu erhalten. Jeweils **60%** bzw. **65%** der Apotheken waren der Meinung, dass WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP allen Patientengruppen angeboten werden kann.

Abbildung 22: Die Patienten sind bereit, diese Dienstleistung in Anspruch zu nehmen

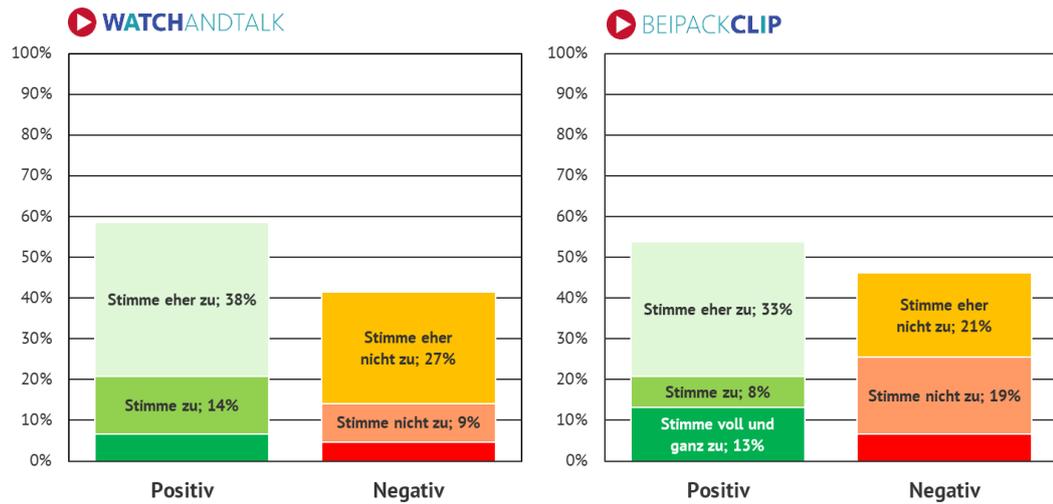
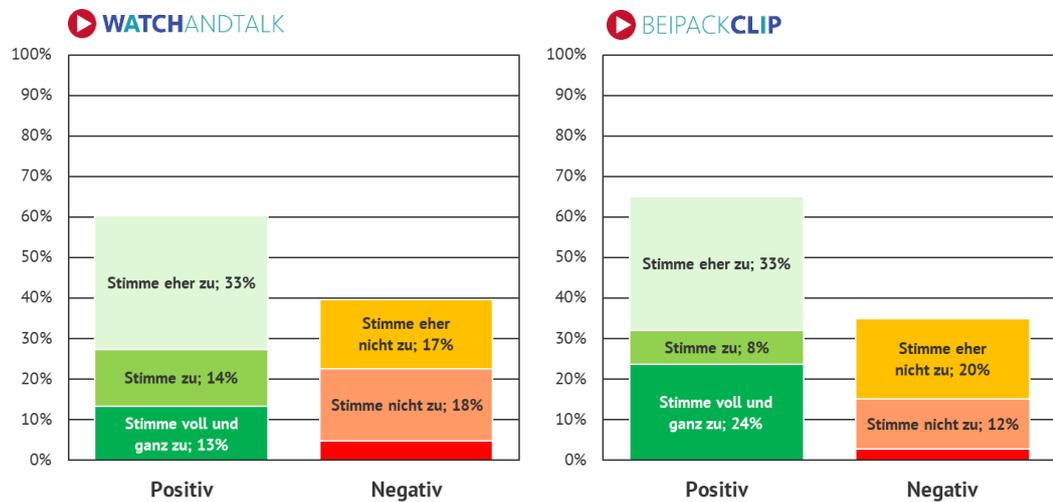
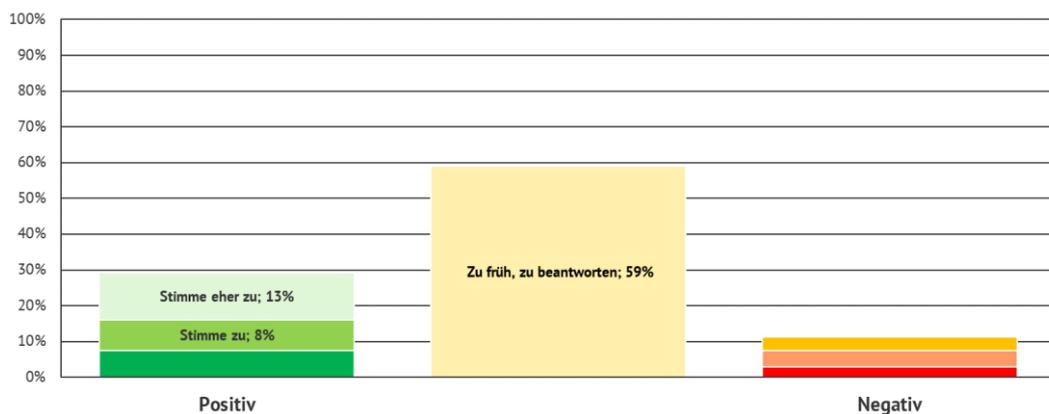


Abbildung 23: Diese Dienstleistung kann für alle Patientengruppen angeboten werden



Bei der Frage, ob Patienten dank WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP zukünftig weniger Fragen haben werden, sagten **59 %** der Befragten, dass es noch zu früh ist, dies zu beurteilen. Wie in Abbildung 24 zu sehen ist, erwarten **29%** der Apotheken bereits nach kurzer Zeit der Nutzung, dass die Kombination von WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP dazu führen wird, dass die Patienten weniger Fragen haben werden.

Abbildung 24: Die Bereitstellung von Informationen mit WATCHANDTALK und BEIPACKCLIP sorgt dafür, dass Patienten weniger Fragen haben



4. Diskussion

Über 96% der Apotheken in den Niederlanden nutzen die CAREANIMATIONS-Dienste mit dem Ziel, den Patienten zu helfen, besser zu verstehen, warum und wie sie ihre Arzneimittel verwenden sollten. Dieser Ansatz ist so erfolgreich, dass sogar das Gesundheitsministerium und alle großen Krankenversicherungen die CAREANIMATIONS-Lösungen unterstützen und die Apotheken dazu anregen, sie zu nutzen. Im Jahr 2020 haben fast 3,5 Millionen Erwachsene (23% der erwachsenen Bevölkerung) ein BEIPACKCLIP-Video angeschaut.

Die Frage ist, ob die CAREANIMATIONS-Lösungen den deutschen Apotheken und Patienten den gleichen Nutzen bringen können.

Zur Beantwortung dieser Frage, wurde ein Pilotprojekt in Deutschland initiiert. Leider gestaltete sich die Durchführung des Projekts aufgrund der COVID-19-Pandemie schwierig. Die Apotheken waren mit der Abgabe von Schutzmasken, der Durchführung von Corona-Tests und der Bereitstellung von Impfstoffen weitgehend ausgelastet. Zudem war die Kommunikation mit den Patienten in der Apotheke aufgrund der COVID-19-Maßnahmen, wie z.B. Abstand halten und Plexiglasscheiben im HV, teilweise eingeschränkt. Dennoch beteiligten sich 75 der geplanten 114 Apotheken an dem Projekt, und so konnte ausreichend Feedback eingeholt werden, um eine aussagekräftige Bewertung vorzunehmen.

Insgesamt sind die Ergebnisse aus Deutschland mit den Erfahrungen in den Niederlanden vergleichbar.

Es zeigt sich, dass die Patienten zwar bereits durchaus zufrieden mit der Beratung in der Apotheke sind, aber die Wertschätzung für die Vor-Ort-Apotheke durch den Einsatz von WATCHANDTALK und vor allem BEIPACKCLIP noch gesteigert werden kann. Dies erklärt sich wahrscheinlich dadurch, dass annähernd alle Patienten die Informationen verstanden haben und 90% der Patienten die Erfahrung machen, dass BEIPACKCLIP ihnen zusätzliche Informationen liefert. Dies ist bemerkenswert und wertvoll, denn immerhin haben 58,8%⁵ der deutschen Bevölkerung Probleme, Gesundheitsinformationen zu verstehen.

Im direkten Zusammenhang mit der guten Verständlichkeit der Informationen sind fast 100% der Patienten der Ansicht, dass sie ihre Arzneimittel richtig anwenden werden. Diese Erkenntnis ist sehr bemerkenswert und wichtig, da im Allgemeinen ca. 50% aller Arzneimittel vom Patienten nicht richtig oder gar nicht verwendet werden. Die Tatsache, dass fast alle BEIPACKCLIP-Nutzer zuversichtlich sind, die richtige Anwendung ihrer Arzneimittel zu kennen, ist ein sehr vielversprechender Anfang, um die bestehenden Probleme bei der Anwendung zu verringern.

In Bezug auf die unzureichende Anwendung und den fehlerhaften Gebrauch von Arzneimittel sei an dieser Stelle auf ein Projekt des niederländischen Schulungsinstituts CareUp verwiesen. In dem Projekt wurde die Verwendung von Geräten, wie Insulinpens, untersucht und bemerkt, dass 80% der Patienten das Verfallsdatum der Spritze nicht überprüft, 70% die Injektionsstellen nicht gewechselt und 60% die Injektionsstelle falsch massiert haben. Die BEIPACKCLIP-Anleitungsvideos für verschiedene Insulinpens konnten diese Situation erheblich verbessern⁶.

In einer großen internationalen Studie zu u.a. Injektionsparametern wurden die Ergebnisse von Fragebögen von 13.289 Diabetikern ausgewertet. Voraussetzung für die Teilnahme war die Anwendung von Insulin. Es zeigte sich, dass 25% der Patienten Schmerzen beim Spritzen hatten. Diese Komplikation stand in Zusammenhang damit, dass Insulin zu kalt gespritzt oder durch die Kleidung gestochen wurde. Insgesamt berichteten 37% der Patienten, dass nach der Insulininjektion Flüssigkeit aus der Haut austrat. Die Mehrheit dieser Patienten zog die Nadel nach der Injektion des Insulins zu früh aus der Haut. Beide Komplikationen könnten durch eine angemessene Schulung oder klare Anweisungen minimiert werden⁷.

Die Ergebnisse in Bezug auf WATCHANDTALK im Rahmen des deutschen Pilotprojekts zeigen, dass 75-80% der Patienten das Produkt zu schätzen wissen und im Schnitt mit 4,1 von 5 Punkten bewerten. Diese Ergebnisse liegen etwas unter den Ergebnissen in den Niederlanden, lassen sich allerdings durch folgende Umstände erklären:

⁵ [Universität Bielefeld, IZGK, Gesundheitskompetenz der Bevölkerung in Deutschland - Ergebnisse des HLS-GER 2, 2021](#)

⁶ <https://careup.online/ondersteuning/insuline-injecteren-insulinepen/>

⁷ [Weltweite Fragebogenstudie zu Injektionstechniken: Populationsparameter und Injektionspraktiken](#)

- Die Verwendung von **WATCHANDTALK** durch den Apotheker oder den pharmazeutisch-technischen Assistenten ist mit einer Lernkurve verbunden. Während des **WATCH**-Projekts befand sich das pharmazeutische Personal offensichtlich in der Anfangsphase dieser Lernkurve.
- Die Situation, in der **WATCHANDTALK** während des Pilotprojekts in Deutschland zum Einsatz kam, war aufgrund von COVID-19 leider nicht optimal. Zum einen wollten viele Patienten die Apotheke nach der Entgegennahme ihrer Arzneimittel so schnell wie möglich verlassen und zum anderen war der Abstand zwischen Patienten und Apothekenpersonal oft zu groß für eine sinnvolle Nutzung des Tablets. Dazu kam die vielerorts eingesetzte Plexiglasscheibe, die die Kommunikation ebenfalls erschwerte.

Insgesamt sind die Apotheken in Bezug auf **BEIPACKCLIP** (90%) und **WATCHANDTALK** (80%) außerordentlich positiv gestimmt. Sie bewerten den Inhalt beider Produkte gleichermaßen positiv. Hinsichtlich der Umsetzung ist die Meinung weniger positiv, was sich aber durch die COVID-19-Maßnahmen und -Umstände erklären lässt. 90% der Apotheken sind der Meinung, dass die **CAREANIMATIONS**-Lösungen gut zur digitalen Transformation im Gesundheitswesen passen. Einen Mehrwert für die Apotheke und eine Verbesserung des Service für ihre Patienten sehen 75% der Apotheken.

Zwei Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt erfordern besondere Aufmerksamkeit:

- Die Apotheken wiesen darauf hin, dass 40% bzw. 50% der Patienten nicht an der Verwendung von **WATCHANDTALK** und **BEIPACKCLIP** interessiert seien. Eine vergleichbare Situation war ohne die Schwierigkeiten rund um die Covid-19-Situation, zu Beginn auch in den Niederlanden zu beobachten. Die Gründe hierfür lagen im anfänglichen Mangel an Informationen über die Produkte für die Patienten und in der fehlenden Kommunikation bzgl. des Mehrwerts der Produkte. Nach der Bereitstellung entsprechender Informationen über den Mehrwert änderte sich die anfängliche Skepsis der Patienten. Außerdem gaben die Apotheken an, dass nicht jeder ältere Patient eine E-Mail-Adresse hat oder seine E-Mail-Adresse angeben möchte. Die Bereitstellung eines QR-Codes anstelle des Versands einer E-Mail ist eine Lösung, die in den Niederlanden bereits angeboten wird und mit Markteinführung in Deutschland auch verfügbar sein wird.
- Viele Apotheken sind der Meinung, dass **WATCHANDTALK** und **BEIPACKCLIP** nur für 60 bis 65% der Patienten von Nutzen sind. Die Erfahrung aus den Niederlanden zeigt, dass 90% der Bevölkerung von **BEIPACKCLIP** profitieren. Daher müssen sowohl die Patienten als auch die Apotheken intensiver über den Nutzen und die Handhabung von **WATCHANDTALK** und **BEIPACKCLIP** informiert werden.

Die positiven Ergebnisse der Befragungen der Patienten und der Apotheken können für die Zukunft der Vor-Ort-Apotheken in Deutschland relevant sein. Wenn Apotheken neue Dienstleistungen anbieten, die sie selbst als wertvoll erachten und die auch in der Wahrnehmung der Patienten einen Mehrwert darstellen, dann bieten Apotheken viel mehr als "nur die Abgabe eines Arzneimittels".

Für Patienten ist die Erhaltung ihrer Gesundheit von besonderem Wert und die optimale Anwendung ihrer Arzneimittel ist ein wichtiger Teil davon. Gleichzeitig profitieren die Krankenversicherungen und das Gesundheitssystem von einer Verringerung der Krankheitslast der Patienten und niedrigeren Kosten infolge einer optimierten Anwendung der Arzneimittel.

5. Schlussfolgerungen

Die Ergebnisse des Pilotprojekts in Deutschland sind vielversprechend und bestätigen die positiven Erfahrungen aus den Niederlanden. Zwei Jahre nach der Einführung der **CAREANIMATIONS**-Produkte in den Niederlanden im Jahr 2019, nutzen 96% aller Apotheken die Kommunikationslösungen.

Die Patienten stehen der Initiative sehr positiv gegenüber. Sie geben vielversprechende Rückmeldungen in Bezug auf das Verständnis und die korrekte Anwendung ihrer Arzneimittel. Diese Antworten sind sowohl für die Loyalität der Patienten gegenüber ihrer Vor-Ort-Apotheke, als auch für die Förderung der Therapietreue und regelmäßige, korrekte Einnahme bzw. Anwendung von Arzneimitteln wichtig.

Auch die Apotheker äußern sich positiv. Geschätzt werden sowohl die Inhalte von **WATCHANDTALK** und **BEIPACKCLIP** als auch die Produkte im Kontext des gesamten Dienstleistungsangebots in der Apotheke.

In Bezug auf die Art und Weise, wie Apotheken insbesondere **WATCHANDTALK** nutzen, gibt es Verbesserungsbedarf. Die Entwicklungen zur Nutzung der Produkte in den Niederlanden zeigen, dass mögliche Hürden mit zunehmender Erfahrung und einigen technischen Verbesserungen abgebaut werden. Hierzu zählen das Angebot einer Webanwendung anstelle einer App, die schriftliche Erläuterung von Piktogrammen, um die Nutzung in einer anderen Sprache zu verbessern, die Option, das Beipackclip-Videodirekt in der Apotheke abzuspielen sowie die Möglichkeit, einen QR-Code anstelle einer E-Mail zu erzeugen.

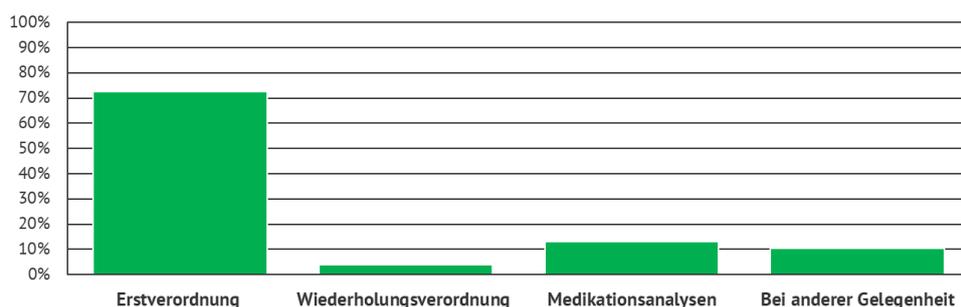
Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Ergebnisse aus dem Pilotprojekt die Praxiserfahrungen in den Niederlanden bestätigen. In einem nächsten Schritt ist nun zu überlegen, wie diese positiven Ergebnisse zur Verbesserung der Arzneimittelversorgung in Deutschland genutzt werden können. Die verbesserte Anwendung von Arzneimitteln und die Stärkung der Bindung von Patienten an eine Vor-Ort-Apotheke durch einen besseren Service und individuelle Beratung sollten zu einer stärkeren Position der Vor-Ort-Apotheke gegenüber Online-Apotheken beitragen.

Anhang A - Diskussion Allgemeines Feedback

In einer der offenen Fragen wurden die Apotheken gebeten, zu erläutern wie und für welche Patienten **WATCHANDTALK** und **BEIPACKCLIP** während des Projekts eingesetzt wurden. Bezugnehmend darauf wurden die Meinungen der Apotheken und Empfehlungen zum weiteren Einsatz erfragt und ausgewertet.

Eine Vielzahl von Apotheken äußerten sich dahingehend, dass der Einsatz eines **BEIPACKCLIP**-Videos bei der erstmaligen Abgabe eines Arzneimittels an den Patienten besonders sinnvoll erscheint. Einige der Apotheken gaben an, dass sie ein **BEIPACKCLIP**-Video für alle Arten von Arzneimittelabgaben bereitstellen würden. Wiederum andere Apotheken würden **BEIPACKCLIP** für zusätzliche Informationen nach einer Medikationsanalyse wie im **ATHINA**-Projekt verwenden.

Abbildung 24. In welchen Situationen **BEIPACKCLIP** verwendet wird



Die Apotheken gaben an, dass es nicht immer möglich war, ein **BEIPACKCLIP**-Video zur Verfügung zu stellen, denn viele ältere Patienten verfügen nicht über eine E-Mail-Adresse. Die optionale Weitergabe über andere Kanäle wie QR-Codes oder Messenger-Dienste erscheint deshalb sehr nützlich.

Hinweis CAREANIMATIONS: In diesem Projekt wurde nur die E-Mail-Option verwendet, aber das Bereitstellen oder Ausdrucken eines QR-Codes oder das Ansehen des Videos direkt in der Apotheke wird zukünftig ebenfalls möglich sein.

Einige Apotheken wiesen darauf hin, dass Patienten bereits vereinzelt durch das Diabeteszentrum oder die Diabetes-Schwerpunktpraxis gut informiert seien und kein Interesse an zusätzlichen Informationen aus der Apotheke hätten.

*Hinweis CAREANIMATIONS: Wenn **BEIPACKCLIP** und **WATCHANDTALK** in Deutschland eingeführt werden, werden mit den Anwendungen 80% der verschriebenen Arzneimittel über alle Indikationen (nicht wie im Pilotprojekt ausschließlich für Diabetes) abgedeckt sein. Innerhalb von 2 Jahren wird die Abdeckung auf 90-95 % ansteigen.*

Einige Apotheken sehen in Bezug auf **WATCHANDTALK** auch einen Nutzen für die Telekonsultation. Der Auswertung zufolge nahm die Beratung mithilfe von **WATCHANDTALK** zwar mehr Zeit in Anspruch als die „übliche“ Beratung, allerdings ist das für 60% der Apotheken aufgrund des damit verbundenen Mehrwerts akzeptabel. Viele Apotheken gaben an, dass **WATCHANDTALK** auch ein nützliches Instrument zur Information von Patienten, die kein Deutsch sprechen, darstellt. Einige Apotheken meldeten mit Blick auf die Informationen und/oder die Funktionalität Verbesserungsbedarf bei der Anwendung von **WATCHANDTALK**.

Hinweis CAREANIMATIONS: Der Zeitaufwand wird mit zunehmender Erfahrung geringer. Für das wertvolle Feedback bzgl. der Informationen, Funktionalität und Anwendung ist CAREANIMATIONS sehr dankbar. Beschreibungen unter den Piktogrammen sind bereits hinzugefügt und weitere Verbesserungen für die Verwendung in einer anderen Sprache werden derzeit geprüft.

Fast alle Apotheken wiesen darauf hin, dass die Durchführung des Projekts aufgrund der Umstände der COVID-19-Pandemie eine Herausforderung darstellt. Nachstehend eine Zusammenfassung der entstandenen Hürden bei der Anwendung:

- Zeitmangel, weil es in der Apotheke viele zusätzliche Aufgaben gab.
- Die Patienten wollten die Apotheke oft schnell wieder verlassen und waren daher weniger aufnahmebereit.
- Aufgrund des Hygieneabstands und der Plexiglasscheibe war es nicht einfach, das Tablet in einem Gespräch zu verwenden.