



„Frag das A“: Modellprojekt im Apothekennotdienst

Effiziente Notfallversorgung



Unsere Ausgangssituation: Blick auf die Leistungserbringer

Ärztlicher Notdienst

- › Reform 2011: Reduzierung der Notfallpraxen von 340 auf nur noch 59
- › Zentralisierung entlastet Ärzte - bei längeren Wegen für die Patienten

Apothekerlicher Notdienst

- › Größtes Defizit: Schlechte/keine Ansprechbarkeit der Ärzte
- › Gemeinsame Notfall-Medikationsliste wird „nicht gelebt“
- › Reform 2012: Umstellung von Notdienstkreisen auf „Vogelperspektive“
- › Damit gerechte Verteilung zwischen Großstadt, Kleinstadt und Land
- › Gleichbleibende Zahl von Diensten trotz Apothekenrückgang:

31. Dezember 2001:	2.256 Apotheken
Mitte September 2020:	1.846 Apotheken (- 410!)

Unsere Ausgangssituation: Blick auf Patient*innen und Politik

Aus Sicht der Patient*innen

- › ärztliche Notdienstreform bedeutet für sie: längere Wege
- › Damit um so wichtiger: Versorgung durch die erste angesteuerte Apotheke
- › weiterhin: zwei Drittel der Patient*innen kommen direkt und ohne Rezept

Aus Sicht der Politik in NRW

- › Hat weniger das (gut funktionierende) Gesamtsystem im Blick, sondern fokussiert sich auf einzelne Patientenbeschwerden
- › betrachtet nicht die Gesamtstrecke für den Patienten, sondern die letzte Meile – von der Notfallpraxis zur Apotheke
- › Daraus entwickelt sich 2018 eine „Schnapsidee“: Notdienst nur über Apotheken direkt an der Notfallpraxis

Gemeinsame Erklärung von Ärzten und Apotheken auf Landesebene

Auszug

Gemeinsame Erklärung zur Einführung von Portalpraxen in Nordrhein-Westfalen

...

6. Apothekennotdienst

Die Apotheken in Nordrhein-Westfalen gewährleisten die ordnungsgemäße, wohnortnahe Arzneimittelversorgung der Bevölkerung im Nacht- und Notdienst. Die Versorgungssicherheit der Patienten wird durch eine Vernetzung von ärztlichem und apothekerlichem Notdienst sichergestellt sowie durch die gegenseitige (telefonische) Erreichbarkeit von Ärzten und Apothekern. Zudem wird die Versorgung im Notdienst bedarfsgerecht durch niederschwellige digitale Lösungen in den Notfallpraxen patientenorientiert weiterentwickelt.

Januar 2019: AKWL und KVWL starten Modellvorhaben „Frag das A“

Zielsetzung für den Nacht- und Notdienst

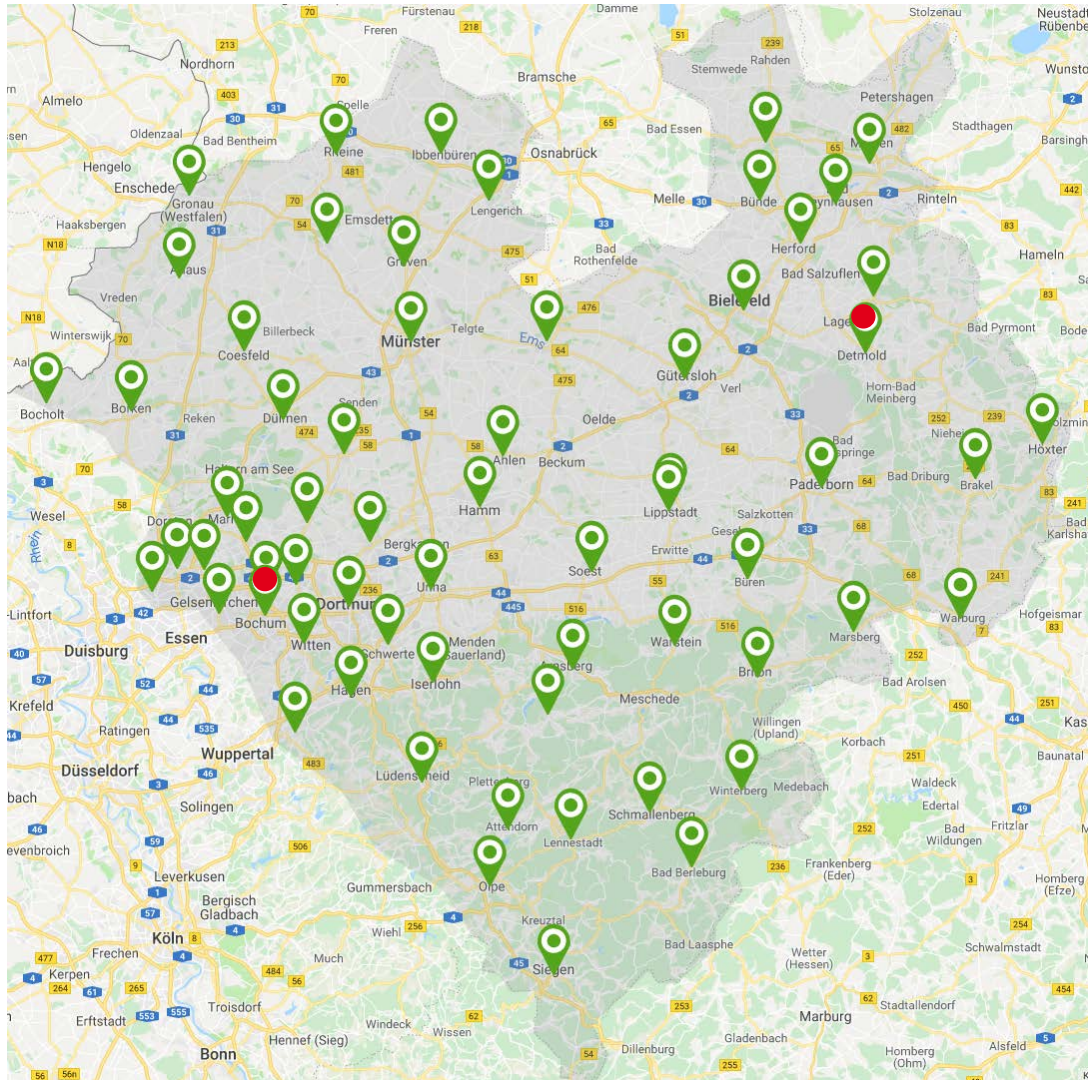
- › Kommunikation zwischen Ärzten, Apothekern und Patienten verbessern
- › Versorgung sicherstellen
- › Wege verkürzen bzw. Routenführung optimieren

Konkrete Umsetzung durch

- › Modellvorhaben in zwei Regionen (städtisch, ländlich)
- › Auf zwei Wegen: App-Lösung und Info-Stelen in Notfallpraxen
- › wissenschaftlich begleitet durch eine Masterandin



Beteiligt: Zwei Notfallpraxen und zwei kinderärztliche Notfallpraxen, 127 Apotheken rund um Detmold sowie 165 Apotheken rund um Bochum



Detmold:

Klinikum Lippe, Röntgenstr.
16, 32756 Detmold

Medicum Detmold
(Kinderklinik), Röntgenstraße
16, 32756 Detmold

Bochum:

St. Josef-Hospital, Gudrunstr.
56, 44791 Bochum

Kinderklinik Bochum,
Alexandrinenstr. 5,
44791 Bochum

Die App beantwortet drei Kernfragen:

Zielsetzung für den Nacht- und Notdienst

- 1) Welche Apotheke hat jetzt Notdienst?
- 2) Bekomme ich dort meine Medikamente?
- 3) Wie komme ich schnell zur Apotheke?

Direkte Kommunikation dank Chat-Funktion

Eine Chat-Funktion zwischen Notarztpraxis und Apotheke ermöglicht die direkte Kommunikation zwischen den Leistungserbringern.



Anfrage an eine Notdienstapotheker



Rezeptversand über eine Stele im Wartezimmer

Anfrage aus Sicht der Apotheke



Rezeptversand über das Smartphone



Patientenansicht: Ansprache im Wartezimmer



Visualisierung der Stelen-Ansicht/WebApp

 Zurück zum Start

Frag das 

Wählen Sie eine Notdienst-Apotheke aus.

Engel-Apotheke

Piusallee 23, 48145 Münster

125 m

Regenbogen Apotheke

Hauptstraße 1, 48145 Münster

320 m

Ludgerl Apotheke

Schlossplatz 4, 48145 Münster

450 m

Kreuz Apotheke

Bahnhofstraße 187, 48145 Münster

6,2 km



Finden Sie eine Apotheke auf Ihrem Heimweg

Heimatort oder PLZ eingeben

weiter



Auswertung der Ergebnisse:

Geschwindigkeit

- › 78 Prozent der Anfragen in < 10 Minuten beantwortet, zwei Drittel sogar in < 5 Minuten

Zufriedenheit der Nutzer*innen

- › Sehr zufrieden/zufrieden: 85 Prozent in Bochum, 80 Prozent in Detmold

Einfachheit in der Nutzung

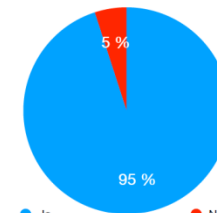
- › Für 95 Prozent ist das Angebot „selbsterklärend“

Häufigkeit der Nutzung/Bekanntheit

- › mit maximal 500 Nutzern im Monat ausbaufähig
- › Grundproblem 1: Notdienst-Nutzung ist ein „Einzelfall“, kommt statisch gesehen nur alle 15 bis 20 Jahre einmal vor
- › wenig aktive Bewerbung durch die Ärzteschaft/in den Praxen

Patientenantworten

Halten Sie die Anwendung für selbsterklärend?



● Ja

● Nein

mediQua | Auswertung "Frag das A" / Mai 2019

Zwischenfazit (das Projekt läuft bis Jahresende weiter)

- › Technisch keinerlei Probleme (Nutzerfreundlichkeit, Zuverlässigkeit, Datenschutz)
- › Die Grundidee „funktioniert“ ebenfalls reibungslos: Patientenwege werden optimiert. Ärzte sind durch die Apotheker erreichbar. Patienten können die Lieferfähigkeit der Apotheke vorab klären.
- › Aber: Bis zu einer Massenapplication ist es ein weiter Weg, zumal der Notdienst nicht die Regelversorgung darstellt.
- › Unser Wunsch/Anliegen: Berücksichtigung der Grundidee in den DAV-Rezeptmanager, die u. a. damit zur „Versorgungs-Verbesserungs-App“ wird.



Frag das A

... sind meine Medikamente vorrätig?

Ja, in meiner Notdienst-Apotheke.

Welche Apotheke ist jetzt notdienstbereit?

Bekomme ich dort meine Medikamente?

Wie finde ich schnell zur Apotheke?

Antwort finden Sie hier vor Ort.
Und unterwegs unter: www.frag-das-a.de

Ein Service Ihrer Apotheken vor Ort.

WZ
Apothekerkammer
Westfalen-Lippe



**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**



**Gabriele Regina Overwiening
Präsidentin der Apothekerkammer Westfalen-Lippe**