

Corona-Rückblick

Apotheker meistern Corona-Chaos

Plexiglasscheiben, Hamsterkäufe, fremde Maskenlieferanten. Auch in Niedersachsen ist der Apothekenalltag seit Beginn der Corona-Pandemie geprägt von immer neuen Herausforderungen. Zwar bahnte sich das organisatorische Chaos an, trotzdem erwischte es die Apotheker eiskalt. Die Apothekeninhaber Jörn Sievers und Dr. Christian Hantelmann geben zum Jahresende einen Einblick in die Monate, die das Apothekerleben in diesem Jahr 2020 so anders machten.

Nach Feierabend standen vielerorts Apotheker auf einer Leiter über dem HV-Tisch. Plexiglasscheiben wurden installiert. Vor den Freiwahlregalen knieten Inhaber auf dem Boden. Sie klebten Abstandsmarkierungen. Was in den Supermärkten Toilettenpapier war, war Paracetamol in den Apotheken: Es wurde gehamstert, nachdem sich die Falschmeldung per WhatsApp verbreitete, Ibuprofen verschlimmere den Krankheitsverlauf. Mund-Nasen-Schutz wurde von Lieferanten angeboten, die nie zuvor in Erscheinung traten. Bald wurde das Desinfektionsmittel knapp. Dann gab es überhaupt keins mehr.

Dr. Christian Hantelmann erinnert sich: »Im Team überlegten wir, woher

wir Alkohol bekommen könnten. ›Wir sind in Wolfenbüttel – Jägermeister!«, schlug einer meiner Mitarbeiter vor.« In der Kreisstadt betreibt Hantelmann gemeinsam mit seiner Frau die zentral gelegene Bahnhof-Apotheke. »Ob wir mit dem Botenfahrzeug bei Jägermeister vorfahren könnten?! Wir flachsten herum«, erzählt der Inhaber. Bald stand fest: Das wird Realität.

Am Mittwoch, 4. März 2020 erließ die Bundesstelle für Chemikalien die ersehnte Allgemeinverfügung: Apotheken in Deutschland dürfen isopropanolhaltige Biozide zur Händedesinfektion herstellen. Einen Tag später erfolgte in Wolfenbüttel die Übergabe: Ein 5-Liter-Kanister mit reinem Alkohol wurde ausgehändigt, als Spende der ortsansässigen Brennerei

an die Bahnhof-Apotheke. Über einen Bekannten entstand der Kontakt. »Und plötzlich rief mich Jägermeister-Inhaber Rehm an«, erklärt Dr. Hantelmann.

In der ersten Märzwoche warteten ein Dutzend Praxen und sechs Pflegedienste darauf, mit Desinfektionsmittel von Dr. Hantelmann versorgt zu werden. Als ihn Dankesworte aus der Krankenhausapotheke des Braunschweiger Klinikums erreichten, stützte er. Doch der Grund war ganz einfach. Der kleine blaue Kanister an die Apotheke war der Anstoß für eine der größten Alkoholspenden in Deutschland während der Corona-Krise: 50.000 Liter Reinalkohol spendete die Mast-Jägermeister SE an die Braunschweiger Krankenhausapotheke zur Weiterverarbeitung und Versorgung umliegender Apotheken. Im Oktober entschied die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, die Regelung aufrechtzuerhalten bis mindestens April kommenden Jahres.

Corona-Politik verlangt von Apothekern viel Flexibilität

Ebenfalls von einer Brennerei beliefert wurde die Moorapotheke in Moordorf (Ostfriesland). Desinfektionsmittel her-



Dr. Christian Hantelmann mit seiner Frau Katja – zusammen betreiben sie die Bahnhof-Apotheke in Wolfenbüttel.



Übergabe des 5-Liter-Kanisters mit reinem Alkohol an den Boten der Bahnhof-Apotheke, Hagen Hermasch.

Bildnachweis: privat/Hantelmann, Mast-Jägermeister SE

zustellen war aber nur eine von vielen Herausforderungen. »Wir wurden ganz schön alleingelassen«, resümiert Inhaber Jörn Sievers. Kundenansturm, Hygienepläne, neue Vorschriften mussten bewältigt werden. »Unterstützung im praktischen Alltag bekamen wir kaum – austauschen konnten wir uns höchstens in unserer Erfa-Gruppe«, schildert Sievers, der im gleichen Ort auch die Anker-Apotheke betreibt. In Wolfenbüttel wurden zudem zwei Teams gebildet. Chef Hantelmann begründet: »Bei einer teaminternen Corona-Infektion soll der Betrieb bestenfalls am Laufen gehalten werden.«

Dem Kundenansturm im März folgte in Wolfenbüttel eine kleine Durststrecke. Die Kunden waren mit Medikamenten versorgt, gingen seltener zum Arzt und geschlossene Innenstadt-Geschäfte sorgten für geringere Kundenzahlen. Angehalten hat das bis Mitte September. Auch wenn Apotheker in den Medien zu den »Gewinnern der Corona-Krise« gezählt werden, ist dies in der Gesamtschau nicht zu bestätigen. Kein Gewinner war auch Jörn Sievers – immerhin aber ohne Umsatzeinbruch. Seine Erklärung: »Einheimische sind weniger rausgegangen. Aber zur Küste ist es nicht weit. Viele haben innerdeutschen Urlaub in unserer Region gemacht.« Der Autoschalter an Sievers' Apotheke ist laut Apothekenchef einmalig in Ostfriesland, wurde dennoch nicht vermehrt genutzt. Der Wahl-Ostfriese nimmt an, die Kunden suchten gezielt persönlichen Kontakt. »Mehr Beratung, quantitativ oder fachlich wegen Corona, mussten wir nicht leisten. Vielleicht eine Frage der Mentalität hier oben im Norden?! Wir werden von Kunden als selbstverständlich angesehen. Deshalb gab es Anerkennung und Lob wohl auch nur zu Corona-Beginn.« Auffällig wenig nachgefragt wurden auch Medikamente gegen Infektionskrankheiten.

Gut genutzt wurde hingegen der Botendienst, zumindest in der Moorapotheke, vor allem von älteren Patienten. Jörn Sievers schätzt die Botenzunahme bei sich auf etwa 10 bis 20 Prozent; die weiteste Fahrt ist 20 Kilometer lang. Bundesweit erhöhte sich laut ABDA der tägliche Botendienst im März von 300.000 auf 450.000. Die Bahnhof-Apotheke hatte keine vermehrten Lieferungen: »Dass die gesetzlichen Krankenversicherungen die Rabattverträge



In Ostfriesland einmalig: Der Apotheken-Autoschalter an der Moorapotheke.



Jörn Sievers, Inhaber der Moorapotheke in Moordorf, hat Plexiglasscheiben installieren lassen.

aussetzten, verringerte die Botenfahrten. Wir mussten keine Hersteller gebundenen Medikamente nachträglich zum Kunden bringen.«

Immer öfter wurde über Apps vorbeestellt. »Meine Apotheke« von Pharmatechnik hat seit Beginn der Corona-Krise einen Zuwachs von mehr als einem Drittel an Apotheken, die täglich mit der App arbeiten. Die Bestellungen per App stiegen in diesen Apotheken um 50 Prozent im Vergleich zu Beginn des Jahres. Ähnlich berichtet auch Phoenix ADG über »deine Apotheke«. Die Vorbestellungen stiegen von Februar auf März 2020 um 48 Prozent. Insgesamt erhöhte sich während der Corona-Monate die Nachfrage von Apotheken als Neukunden um 11 Prozent. Rückblickend auf das Jahr 2020

bleiben herausfordernde Umstände in Erinnerung. Gleichzeitig forcierten genau diese den Kontakt per App. Die junge digitale Beziehung zwischen Kunde und Apotheker vor Ort wurde gestärkt. Erkenntnis: Selbst wenn über App statt persönlich kommuniziert wird, verlässt sich der Kunde auf den Service seiner lokalen Apotheke – ob bei Vorratshaltung oder Botendienst.

Zwar minderte das Bundesgesundheitsministerium die Botendienstvergütung, doch verankerte sie diese im SGB V. Wenngleich sie nicht kostendeckend ist, ist sie immerhin eine Anerkennung für den Stellenwert der Arzneimittelversorgung aller Apotheken vor Ort.

Jelena Rüstner, Freie Autorin