



Was ist Innovation?

Innovation ist nicht nur High-Tech

Es geht nicht nur um Innovation, es geht um viel mehr. Das Gesundheitssystem muss mittelfristig vom krankheitsorientierten zum Präventionssystem umgestaltet werden. Darin haben Apotheken eine Schlüsselrolle, ist Dr. Harald Katzmaier, PhD von FASresearch überzeugt.

Lediglich ein Drittel der heimischen Apotheken sei noch nicht von der Innovationsflut überrollt worden. Somit hat der Großteil der Pharmazeuten innovative Lösungen bereits erfolgreich umgesetzt und vieles davon wurde durch die Corona-Pandemie beschleunigt. Doch Innovation ist nicht Hightech allein. Innovation beginnt bereits bei Konzepten, die die Kundeninteraktion verbessern. Katzmaier: „Alle Initiativen hinsichtlich Raumkonzept und Atmosphäre zählen für mich zur Innovation. Es ist essentiell, dass Apotheken eine Privatsphäre für Kunden schaffen, um eine geschützte Arzneimittelberatung und geschützten Arzneimittelkauf zu ermöglichen.“ Wer auf hybride Vari-

anten aus analoger und digitaler Beratung setze, der liege im Trend. Doch Innovation ist nur ein Teilbereich der künftigen Herausforderungen im Gesundheitsbereich. Um leistungsfähig zu bleiben, wird eine grundsätzliche Re-Positionierung des Gesundheitssystems und seiner Akteure notwendig sein.

Zu wenig Kooperation im Gesundheitswesen

Insellösungen können nicht Teil der Re-Positionierung sein. Auf erfolgreiche Netzwerke kommt es an. Der Austausch von Wissen und Erfahrungen unterstützt Inno-

vation und Wertschöpfung. Doch gerade im Gesundheitsbereich ortet der Experte Nachholbedarf. „Schwellende Interessenkonflikte führen dazu, dass Stakeholder übergreifende Projekte de facto nicht existieren“, sagt Katzmaier. Vor allem sei es eine Frage der Positionierung und des Geschäftsmodells der Apotheken. Für die Apotheke als umfassender Gesundheitsdienstleister, wo Tests und Messungen angeboten werden und Prävention eine zentrale Rolle einnimmt, stünde beispielsweise eine Kooperation mit Ernährungs- und Fitnessberatern im Raum. „Gemeinsame Fitnessgruppen oder Ernährungsberatung könnten das Image der Apotheke als niederschwellige Einrichtung – im Gegensatz zu Arztpraxen – weiter positiv stärken“, so Katzmaier, „Das könnte so weit gehen, dass der Apotheker seine Patienten auch zu Gesundheits-Apps berät.“

Präventionssystem anstelle Krankheitssystem

Dieser Re-Positionierung der heimischen Apotheken zum umfassenden Gesundheitsdienstleister stehe (noch) die derzeitige Ausrichtung des Gesundheitssystems entgegen. „Wir werden uns unser Gesundheitssystem langfristig nur leisten können, wenn es gelingt, das österreichische Gesundheitssystem vom krankheitsorientierten in ein Präventionssystem zu wandeln, um Menschen länger fit und gesund zu halten. Hier spielen Apotheken eine absolute Spitzenrolle“, so Katzmaier. Die „Datenspende“, also der Austausch der Patientendaten über Stakeholder hinweg, wäre der erste notwendige Ansatz, um diesen Wandel des Gesundheitssystems zu unterstützen. Doch: „Dafür ist es aber auch notwendig, die Remuneration zu klären. Apotheker, Ärzte und andere Gesundheitsberufe müssen dafür bezahlt werden, dass sie Menschen primär gesund halten und nicht nur kurieren.“

Hybride Zukunft

Nicht das „Entweder/Oder“, sondern das „Sowohl/Als auch“ sei daher auch in der Frage der künftigen Ausrichtung von (innovativen) Projekten zentral. „Es geht um die Erweiterung des Spektrums. Daher sind Hybrid-Lösungen die Zukunft. Ohne eine Offline-Komponente verliert der Apotheker seinen USP, weil er den Kontakt zum Kunden und der Kunde den Kontakt zum Apotheker verliert. Beiden geht es um die Qualität der Beziehung“, erklärt Katzmaier. Demnach bereichert das analoge Beratungsgespräch den Kauf im e-Shop der Apotheke, weil der Kunde informiert einkauft. Innovation beruht immer auf der Bereitschaft, offen auf Neues zuzugehen, sich nicht zu verschließen, sondern größer



© FASresearch

und anders zu denken. „Das Risiko, das etwas scheitert, existiert. Aber es ist auch das Scheitern, das Chancen eröffnet“, beruhigt Katzmaier. „Meine Empfehlung für Apotheker lautet daher: Offen und neugierig zu sein und zu bleiben. Auch hinsichtlich des ‚prevention turns‘ und der damit verbundenen (Neu)Ausrichtung des Dienstleistungsangebotes der Apotheken.“

„Digitalisierung soll uns nicht entfremden, sondern freispielen“

Welche Rolle haben Apotheken im urbanen, semi-urbanen und ländlichen Bereich und wie wirkt sich das auf innovative Angebote aus?

Katzmaier: Im ländlichen Bereich spielt die Apotheke eine wesentliche Rolle in der Gesundheitsvorsorge und der Beratung. Durch die geringere Anonymität am Land sind Apotheker allerdings gefordert, darauf beim Raumkonzept einzugehen und durchaus auch zusätzlich auf digitale Beratungsangebote zu setzen. Im urbanen Umfeld wiederum existieren zahlreiche Alternativen zum Apotheker (aber auch Arzt), daher sind hybride Lösungen ein guter Ansatz, weil sie die Niederschwelligkeit weiter ausbauen. Schließlich sind im semi-urbanen Umfeld die Apotheken der Grundpfeiler der kritischen Infrastruktur, was sich auch in analogen und digitalen Dienstleistungsangeboten niederschlagen muss.

Kann Digitalisierung für Kunden irritierend sein?

Katzmair: Ja, weil sie mit Rationalisierung gleichgesetzt wird. Rationalisierung wiederum führt zu Entfremdung. Und hier stellt sich die Frage nach der Rolle der Gesundheit, denn Gesundheit hat immer etwas mit Beziehung zu tun. Die ‚heilende Hand‘ kommt nicht von ungefähr. Daher betrifft dieses Thema uns alle. Daher müssen Technologisierung und Digitalisierung gezielt gemacht werden, ohne dass sie uns entfremden. Vielmehr müssen sie uns unterstützen und freispielen. In anderen Worten: Wenn das Arzneimittel automatisch aus der Röhre in der Apotheke kommt, dann habe ich als Apotheker diese 40 Sekunden, die ich gebraucht hätte, um es aus dem Schrank zu holen, gewonnen, um mit dem Kunden in ‚analoger Beziehung‘ zu sein.

Gibt es eine gesunde Mischung aus Innovation und Tradition?

Katzmair: Ja. Die Apotheke ist der Ort, der ‚heilend‘ wirkt. Ein Ort, der Sicherheit gibt. Auf der anderen Seite kann

ergänzend ein e-Shop unterstützen, ohne dass Apotheken ihre analoge „Gesundheitsfunktion“ verlieren. Eine gesunde Mischung ist daher immer das hybride Geschäftsmodell.

Zur Person:

Dr. Harald Katzmair ist führender Experte auf dem Gebiet der angewandten sozialen Netzwerkanalyse mit Schwerpunkt auf Machtverhältnissen, Innovation und strategischen Lagebildanalysen. Er ist Direktor und Gründer von FASresearch, einem in Wien ansässigen Forschungs- und Beratungsunternehmen für systemische Lagebildanalysen und Strategieprozesse.

alkohol- und zuckerfrei

NEU!

Mucolaxx
Bei Schleimhusten

Hustenlöser Bitterfenchel

+ Königskerze
+ Ingwerwurzel

schleimlösend
auswurfördernd

Mucolaxx
Bei Schleimhusten

Hustenlöser Bitterfenchel

+ Königskerze
+ Ingwerwurzel

schleimlösend
auswurfördernd

Löst den Schleim
Erleichtert das Abhusten 200 ml

Löst den Schleim
Erleichtert das Abhusten 200 ml

Natürlich die beste Lösung!

MIT NATURHEILKRAFT-FORMEL 3fach wirksam

- Löst den Schleim
- Erleichtert das Abhusten