

D

er Health Report von Corinna Mühlhausen wagt

einen tiefen Blick in die Entwicklungen des Gesundheitssystems – teils mit schmerzhaften Wahrheiten, teils mit hoffnungsvollen Ausblicken. Dem Apotheker räumt sie eine ganz zentrale Rolle ein und betont seine Relevanz für eine gute medizinische Versorgung. COVID-19 hat im aktuellen Health Report noch keinen Platz gefunden, mit der ÖAZ sprach Mühlhausen über die Auswirkungen auf gesundheits- und gesellschaftspolitischer Ebene sowie über einige zentrale Trends in der Branche.

ÖAZ *Das Coronavirus hält die Welt nach wie vor in Atem. Was bedeutet eine solche Pandemie für ein Gesundheitssystem?*

CORINNA MÜHLHAUSEN Ich glaube, man muss diese Frage von zwei Seiten betrachten. Für jeden Einzelnen bedeutet eine solche Krise etwas anderes als für das System. Bleiben wir zunächst beim System: Hier wird die Digitalisierung einen ganz wesentlichen Punkt ausmachen. Die Frage, wie sich unsere Spitäler aufstellen werden – und damit meine ich nicht nur die Diskussion um die Intensivbetten, sondern vor allem ihre Organisation – wird ganz zentral werden. In Deutschland leiden wir sehr unter der Trennung der einzelnen Sektoren und ich hege daher die große Hoffnung, dass diese Zeit einen Impuls setzen wird, der das Gesundheitssystem stärker vernetzen wird. Aber auch international werden die Systeme auf die Probe gestellt. Welche Länder werden Hilfe bei der Bewältigung brauchen? Welche Strategie werden sie fahren? Das sind ganz entscheidende Fragestellungen. Auf der anderen Seite sind die Einzelpersonen. Wir konnten beobachten, dass bei den Menschen bei der Bedeutung des Begriffs Gesundheit ein Umdenken stattgefunden hat. Natürlich bleibt die Gesundheit extrem wichtig, aber es werden nicht primär die persönliche Leistungsfähigkeit und das Wohlfühl mit Gesundheit assoziiert,

„Wir brauchen ein besseres Mi



INTERVIEW

Wohin entwickelt sich unser Gesundheitssystem? Welche sind die größten Herausforderungen der Zukunft? Trendforscherin Corinna Mühlhausen sprach mit der ÖAZ über die aktuellen Entwicklungen und wagte einen Blick auf die kommenden Jahre.

TEXT: MAG. ANDREAS FEICHTENBERGER

hen ein teinander“

sondern vor allem die Abwesenheit von Krankheit. Getreu dem Motto: Ich bin nachweisbar gesund und stecke daher auch niemanden an.

ÖAZ *Wird die Angst vor Corona bleiben?*

MÜHLHAUSEN Sie wird uns ein Stück weit sicherlich begleiten und ich glaube, dass sich diese Verhaltensregeln wie Abstand halten manifestieren werden. Ich glaube aber nicht, dass sich die Begrüßungsrituale wie wir sie aktuell pflegen, durchsetzen werden. Aber auch hier muss man tiefer blicken. Der Mensch ist ein soziales Wesen und braucht das Miteinander. Wir müssen uns fragen, was dieses Verhalten beispielsweise für unsere Kinder bedeutet, die als erste Worte ‚Hände waschen‘ und ‚Abstand halten‘ lernen. Ich möchte aber für die Masken eine Lanze brechen. Die Krankenstände haben sich stark reduziert und ich denke daher, dass uns dieses Utensil bleiben wird.

ÖAZ *Sie haben in Ihrem Health Report 2020 unter anderem die Keimfreiheit als großen Trend beschrieben. Ist das ebenfalls eine Konsequenz aus der Coronakrise?*

MÜHLHAUSEN Eigentlich nicht. Als wir den Bericht erstellt haben, ging es viel stärker um Antibiotikaresistenzen, um eine diffuse Angst vor Ansteckungen durch Keime. Jetzt sieht die Lage ganz anders aus. Wir sind getrieben von dem Gefühl, uns ständig desinfizieren zu müssen und haben Angst uns bei alltäglichen Situationen anzustecken, Angst vor der Begegnung mit anderen Menschen. Dieses Unwohlsein löst in den Menschen etwas aus. Dennoch: Der Trend, den wir damals erkannt haben, war der richtige und es war sicher gut, dass wir das Thema

noch vor der Coronakrise besetzt haben. Die Hygienemaßnahmen, die wir im Health Report propagieren, treffen natürlich auch auf die Pandemie zu.

ÖAZ *Sie haben bereits die Digitalisierung erwähnt. Welche Bedeutung werden e-Rezept, e-Medikation und Co. bekommen?*

MÜHLHAUSEN Diese Trägermedien sind sicherlich gut und sinnvoll, aber sie bleiben eben nur ein Medium. Was ich aber viel entscheidender finde, ist der Mehrwert, den die Menschen dadurch haben. Die Jungen verstehen heute gar nicht mehr, warum sie beispielsweise mit einem Zettel in eine Apotheke gehen sollen, um dort ein Medikament abzuholen. Für die ist klar, dass sie das Rezept mit ihrem Handy einlösen wollen – nicht zuletzt auch aus ökologischen Gründen.

ÖAZ *Bleiben wir gleich bei den Apotheken. Wie sehen Sie den Apotheker der Zukunft?*

MÜHLHAUSEN Wenn wir gleich bei der Digitalisierung bleiben wollen, müssen wir dem Apotheker zunächst die Angst davor nehmen. Seine Aufgaben werden nicht obsolet, wenn die Digitalisierung Realität geworden ist – ganz im Gegenteil. Eine Online-Apotheke ist praktisch, die Produkte sind schnell gekauft. Aber die Beratung, die die Menschen wünschen, bleibt auf der Strecke. Die Zahlen am deutschen Apothekermarkt zeigen deutlich, dass vor allem junge Menschen während der letzten Monate häufiger zum Apotheker gegangen sind als ältere. Diese Entwicklung ist sehr interessant, weil man es eigentlich umgekehrt vermutet hätte. Das hat aber damit zu tun, dass für ältere Personen der Arzt die erste Anlaufstelle bei medizinischen Fragen

ist. Für die jüngere Generation gilt das nicht mehr. Sie sucht sich die Beratung wie sie gerade passt – also Arzt, Online-Sprechstunde oder der Apotheker. Wir sehen auch, dass es nicht primär Online-Communities sind, wo sich die Menschen Rat holen, sondern vor allem reale Personen. Ich glaube daher, dass sich die Rolle des Apothekers gar nicht so stark verändern wird.

ÖAZ *Also einfach weitermachen wie bisher?*

MÜHLHAUSEN Nein, das möchte ich damit nicht sagen. Der deutsche Apotheker – und ich denke, das wird in Österreich nicht so viel anders sein – muss sich dennoch wandeln. Er beharrt aktuell noch zu stark auf seinem angestammten Recht. Es müssen beide Seiten aufeinander zugehen und auch ihre Geschäftsstrategie werden die meisten überdenken müssen. In Wahrheit ist der Apotheker ein Allrounder. Hier beziehen Menschen Rx-Produkte ebenso wie Kosmetik und Nahrungsergänzungsmittel. Ich denke, dass sich jeder Apotheker genau darauf fokussieren muss, wer eigentlich seine Kunden sind, ob das Stammpublikum noch ausreicht und auf was er sich spezialisieren möchte, welche Zusatzangebote Sinn machen würden. Der Apotheker muss konsistent sein, in dem, was er vermitteln will und klar machen, wofür er steht.

ÖAZ *Wie sieht es außerhalb der Apotheken aus? Wird die Maschine bald der bessere Arzt sein, wie man es immer wieder liest?*

MÜHLHAUSEN Das glaube ich nicht. Das Plus der Digitalisierung im medizinischen Bereich ist, dass der Arzt Zeit gewinnt, die er sinnvoll für seine →

→ Patienten nutzen kann. Das haben wir im Zuge unserer Recherchen herausgefunden. Die Mediziner haben uns bestätigt, dass sie sich mehr Digitalisierung wünschen, um die administrativen Aufgaben zu reduzieren. Das System soll schlauer werden, damit der Arzt menschlicher werden kann. Davon abgesehen kann jede KI und jeder Pflege-roboter nur das leisten, was der Mensch der Maschine vorgibt. Soweit wird es meiner Ansicht nach daher nicht kommen. Auch die Gadgets, die wir aktuell zur Vermessung unserer Daten benutzen, werden keinen Arzt ersetzen können. Aber wir erkennen schon heute in welche Richtung sich diese Technologie entwickeln wird. Hersteller wie Apple setzen immer mehr auf Gesundheit und das geht weit über Schritte zählen und Pulsmessung hinaus. Es geht soweit, dass wir von unseren digitalen Begleitern zum Workout aufgefordert werden, unser Schlaf analysiert wird und unser Stresspegel. Der Trend besteht aber nur deshalb, weil die Menschen ihren Körper kennen und für ihre Gesundheit aktiv etwas tun wollen.

ÖAZ Das trifft aber nicht auf alle Menschen zu. Was passiert mit jenen, die diese Selbstverantwortung nicht übernehmen?

MÜHLHAUSEN Das ist tatsächlich ein großes Problem. Es ist aktuell so, dass vor allem Menschen aus bildungsfernen Schichten weniger auf ihre Gesundheit achten und diese dann auf der Strecke bleiben. Die Gesellschaft und die Politik müssen darauf achten, dass diese Menschen aus dem Wissen um die richtige und gesunde Lebensweise nicht ausgeschlossen werden. Der Wunsch nach mehr Eigenverantwortung muss gestärkt werden, der Patient muss Co-Produzent seiner Gesundheit werden – egal welcher sozialen Schicht er angehört.

ÖAZ Bill Gates forderte unlängst ein globales Gesundheitssystem, um das Leid auf der Welt zu verringern. Ist das die Lösung?

MÜHLHAUSEN Ich halte das für schwierig. Das hat uns auch die Pandemie gezeigt: Die Lösung kann weder global noch lokal sein, sondern global. Es muss eine Mischung sein. Auf der einen Seite brauchen wir einen globalen Standard und globalen Zugang zu Informationen. Es

ZUR PERSON

CORINNA MÜHLHAUSEN

ist Trendforscherin und Journalistin aus Deutschland. Die gelernte Diplom-Kommunikationswirtin ist seit mehr als 20 Jahren in diesem Bereich tätig und hat mit namhaften Trendforschern wie Matthias Horx und Prof. Peter Wippermann gemeinsame Projekte umgesetzt. Seit 2020 besteht eine enge Kooperation mit dem Zukunftsinstitut Wien/Frankfurt von Matthias Horx, in dem auch die regelmäßige Publikation „Health Report“ erscheint. Neben ihrer Gastprofessur für Trend- und Zukunftsforschung, die sie in den Jahren 2019/2020 an die Technische Hochschule Lübeck Fachbereich Architektur und Stadtplanung führte, ist sie als Lehrbeauftragte an der Akademie für multimediale Ausbildung und Kommunikation AG (AMAK AG) und deren Partnerinstituten im Studiengang Trendmanagement tätig.

„Eine Weltgesundheitspolizei wird unsere Probleme nicht lösen. Ein solcher Apparat würde Angst machen. Doch Transparenz und Vertrauen sind nirgendwo wichtiger als im Gesundheitssystem.“

Corinna Mühlhausen
Kommunikationswirtin,
Trendforscherin & Journalistin

muss einen starken Austausch unter den Ländern geben. Aber auch einen Austausch unter Pharmafirmen, die eine Vereinbarung bezüglich möglicher Impfstoffe treffen, wenn man diese global verteilen möchte. Auf der anderen Seite braucht es aber starke lokale Gesundheitssysteme in den einzelnen Ländern. Wir haben gesehen, dass die Versorgung nicht mehr funktioniert, wenn das System zusammengebrochen ist. Eine Weltgesundheitspolizei wird das Problem aber nicht lösen. Ein solch gewaltiger Apparat würde den Menschen Angst machen und Transparenz und Vertrauen ist nirgendwo wichtiger als im Gesundheitssystem.

ÖAZ Da Sie gerade die Pharmaunternehmen angesprochen haben ... In Ihrem Health Report sprechen Sie von Clean Meds. Was darf man darunter verstehen?

MÜHLHAUSEN Die Pharmabranche ist aktuell ein ganz spannender Aspekt. Die Firmen haben jetzt die Chance transparenter zu werden, ihr Image, das stark

profitlastig ist, abzustreifen und zu zeigen, dass ihnen die Gesundheit der Menschen am Herzen liegt. Im Kleinen kommen hier die Clean Meds ins Spiel, eine Medikamentengruppe, bei der man versucht, den Einsatz von Zusatzstoffen zu minimieren. Es geht aber nicht darum, mehr Phytopharmaka einzusetzen, sondern es geht um weniger Farbstoffe und Konservierungsmittel. Es gibt schon erste Firmen, die sich hier einen Namen machen wollen, und ich denke, dass die Pharmaindustrie gut beraten ist, hier am Puls der Zeit zu bleiben.

ÖAZ Können Sie uns noch verraten, welche die größten Herausforderungen für das Gesundheitssystem der nächsten 20 Jahre sind?

MÜHLHAUSEN Wenn wir nun tatsächlich in einem Zeitalter angekommen sind, in dem regelmäßig Viren von Tieren auf Menschen übertragen werden, dann wird uns das in naher Zukunft vor extreme Herausforderungen stellen. Pandemien wie die aktuelle haben das Potenzial, die Menschheit gesellschaftlich und wirtschaftlich an ihre Grenzen zu bringen. Das ist der eine Aspekt. Der andere ist der Mensch an sich. Wir müssen es schaffen, die Grenzen zwischen den einzelnen Trägern des Systems zu überwinden und das wird nur gelingen, wenn wir den einzelnen Patienten in den Mittelpunkt stellen und nicht die Profitmaximierung. Das bessere Miteinander sehe ich als zentrale Herausforderung der nächsten Jahre.

ÖAZ Danke für das Gespräch.

„Innopetenz“ in der Apotheke

Innovation und Kompetenz, kurz „Innopetenz“, sind die Schlüssel zu noch mehr Kundenbindung bei der apothekerlichen Tätigkeit

Unsere Kundinnen und Kunden weisen eine starke Bindung an „ihre“ Apothekerin, an „ihren“ Apotheker auf. Das ist keine neue Erkenntnis. Aber jetzt ist es quasi „amtlich“. Es geht aus einer aktuellen Marktforschungsumfrage eindeutig hervor. Demnach wollen 80 Prozent der Kolleginnen und Kollegen neue Serviceleistungen anbieten.

Die Gründe für die enge Bindung der Menschen an die Apotheken sind klar: Der Zugang zur wohnortnahen Apotheke ist niederschwellig, ein „Herumsitzen“ in einem Wartezimmer gibt es bei uns nicht. Auch Kundenorientierung und das „offene Ohr“ der Apothekerschaft sind legendär und stärken die Bindung.

Impfen unter neuen Voraussetzungen

Das Vorhaben der Apothekerschaft, in den Apotheken möglichst bald auch ein Impfservice anzubieten, basiert also nicht nur auf gesundheitspolitischen Überlegungen – Stichwort Erhöhung der Durchimpfungsrate, sondern auch auf der Innovationsbereitschaft und der fachlichen Kompetenz unseres Berufsstandes. Sowohl unsere Bereitschaft zu Innovationsschritten als auch unsere Kompetenz, also besagte „Innopetenz“, eröffnen uns neue Wege zu einer weiteren Optimierung im Bereich Kundenbindung.

Medikationsanalyse vor dem Vorhang

Dasselbe gilt für die Fortbildung Medikationsanalyse. Im Unterschied zum Projekt Impfen in der Apotheke ist bei dem Zertifikatskurs der operative Startschuss schon gefallen. Auch diesen Schritt zu setzen war eine gute Ent-



© Sabine Klimpt

scheidung, sind es doch die gleichen Gründe, die eine gute Akzeptanz durch Kundinnen und Kunden, Patientinnen und Patienten, erwarten lassen. Noch diesen Herbst werden vier Online-Basiskurse mit je 60 Teilnehmerinnen und Teilnehmern veranstaltet. Schon jetzt hat der erstmals angebotene Zertifikatskurs eines der gesteckten Ziele erreicht: Er besitzt politische Relevanz und ist Thema bei den Wirtschaftsverhandlungen sowie bei unseren Gesprächen mit allen Gesundheitssprechern und dem Ministerkabinett. Übrigens: Auch für

das Impfen durch Apothekerinnen und Apotheker liegt bereits ein entsprechendes Curriculum parat. Es fehlt nur noch der Startschuss durch die Politik.

„Innopetenz“ ist der Schlüssel

Unschwer zu erkennen ist: „Innopetenz“ macht sich bezahlt. Und dieses „Bezahlt“ meine ich weniger im pekuniären Sinne als im zwischenmenschlichen. Danke an alle, die durch ihr großartiges Engagement dazu beitragen, die Bindung zwischen Kundinnen und Kunden und uns Apothekerinnen und Apothekern zu stärken!

Mag. pharm. Susanne Ergott-Badawi
Stv. Vizepräsidentin der
Österreichischen Apothekerkammer

PS.: Schreiben Sie Ihre Meinung an
praesidium@apothekerkammer.at