

## Zukunfts-Check Apotheken Kundenbefragung als Wirtschafts-Tool

■ Beim diesjährigen Wirtschaftsforum des Österreichischen Apothekerverbandes präsentierte der Marketing-Experte *Prof. Dr. Gerhard F. Riegl* vom Institut für Management im Gesundheitsdienst, Augsburg, den Zukunfts-Check Apotheke. Dabei werden 150 Kunden der Apotheke nach verhaltensökonomischer Methode mit Fragebögen befragt. Auch das Team beantwortet 5 Schulungs-Fragebögen. Das Institut von *Prof. Riegl* erstellt dann auf der Basis dieser Befragung ein wissenschaftlich fundiertes Gutachten und zeigt Handlungsempfehlung inklusive der Identifikation von Erfolgspotentialen auf. In dieses Gutachten fließen nicht nur die Ergebnisse der eigenen Kunden-/Teambefragung ein. Vielmehr wird auch ein Vergleich mit anderen regionalen Teilnehmer-Apotheken (Benchmarking) gezogen, um von anderen Apotheken ebenfalls lernen zu können. *Riegl* erklärt zum laufenden Zukunfts-Check in den österreichischen Apotheken:

„Das Benchmarking läuft bei den angemeldeten rund 100 Apotheken hervorragend und die Kunden bedanken sich und sind angetan von der Befragung.“

ebenfalls lernen zu können. *Riegl* erklärt zum laufenden Zukunfts-Check in den österreichischen Apotheken: „Das Benchmarking läuft bei den angemeldeten rund 100 Apotheken hervorragend und die Kunden bedanken sich und sind angetan von der Befragung.“

Apotheken, die sich für den Zukunfts-Check und das Benchmarking interessieren, können sich noch anmelden. Das Anmeldeformular sowie weiterführende Informationen zu dieser Methode und dem Ablauf erhalten Sie von *Mag. Wolfgang Trattner* von der Wirtschaftsabteilung im Apothekerverband unter 01/404 14-355 oder per E-Mail: [wolfgang.trattner@apothekerverband.at](mailto:wolfgang.trattner@apothekerverband.at) oder direkt beim Institut für Management im Gesundheitsdienst: [www.prof-riegl.de](http://www.prof-riegl.de)

## Wiener Gesundheitspreis für Projekt „Demenzfreundliche Apotheke“ Sieger in der Kategorie „Gesund im Grätzel“

■ Das Projekt „Demenzfreundliche Apotheke“, an dem derzeit 15 Apotheken teilnehmen, möchte Demenzkranke und ihre Angehörigen optimal betreuen und ihnen dabei helfen, möglichst viel Lebensqualität zu erhalten. Die bisher teilnehmenden Apotheken wurden darin geschult, diese spezielle Patientengruppe fachlich und empathisch zu betreuen. Ausgehend von Wien und Niederösterreich soll das Projekt auf ganz Österreich ausgerollt werden. Am 15. September wurde nun das Projekt, das in einer Kooperation zwischen der Apothekerkammer, der Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung (IFF) und Alzheimer Austria läuft, mit dem Wiener Gesundheitspreis 2014 in der Kategorie „Gesund im Grätzel“ ausgezeichnet. Der

Gesundheitspreis will neue und erfolgreiche Wege im Gesundheitssystem und in der Gesundheitsförderung einer breiteren Öffentlichkeit bekannt machen.

*Mag. pharm. Andrea Vlasek*, Präsidentin der Apothekerkammer Wien, erklärte zum Projekt: „Apotheken als Nahversorger im Bereich Gesundheit eignen sich besonders gut, um demenzkranke Menschen und deren Angehörigen kompetente und rasche Unterstützung anzubieten. Keine langen Wege, sondern unkomplizierte Hilfe direkt vor Ort.“ Im Rahmen des Projekts werden auch Selbsthilfegruppen als relevante Akteure mit eingebunden.



© VVAÖ

## IGEPHA-Jahrestagung

### Fünf Punkte zur Stärkung von Self Care

■ Es herrscht ein breites Bewusstsein dafür, dass jeder selbst etwas zum Erhalt der Gesundheit beitragen muss. Folglich ist die Selbstmedikation zu einem bedeutenden Bereich des Gesundheitssystems geworden. Wie dieser Bereich weiterentwickelt werden sollte, erklärte *Dr. Gerhard Lötsch*, Präsident der IGEPHA, bei der diesjährigen Jahrestagung der IGEPHA am 18. September. Die IGEPHA hat 5 Schritte für den OTC-Markt formuliert: Ein europaweit harmonisierter Katalog für rezeptfreie

Wirkstoffe soll geschaffen werden. *Lötsch* wünscht sich hier ein öffentliches Bekenntnis zu mehr OTC. Des Weiteren sollten auch im Bereich der Prävention OTC-Produkte forciert werden. In Bezug auf das Gespräch mit den Kunden und Patienten fordert die IGEPHA, dass Kommunikationsübungen sowohl in das Pharmazie- als auch das Medizinstudium aufgenommen werden. Wichtig sei auch das Aufrechterhalten einer qualitativ hochwertigen Versorgungskette. Die IGEPHA lehnt Tankstellen und Dro-



V.l.: *Dr. Christoph Baumgärtel* (AGES PharmMed), *Dr. Michael Nake* (Paracelsus Medizinische Privatuniversität), *Mag. Christina Nageler* (Geschäftsführerin der Igepha), *Dr. Gerhard Lötsch* (Präsident der Igepha) und *Univ.-Lektor Mag. DDr. Philipp Saiko* (selbständiger Apotheker und Lehrveranstaltungsleiter an der Medizinischen Universität Wien).

gerien als Vertriebswege ab. „Die Tatsache des Versandhandels nehmen wir zur Kenntnis“, so *Lötsch*. Auch Markt Zugangsbedingungen, die es klein- und mittelständischen Unternehmen ermöglichen eine Zukunftsperspektive zu finden, seien wichtig.