

ApoDoc: Neue Kundenbedürfnisse – neues Geschäftsmodell

Tanja Aebli

Im September 2015 hat in Zürich-West unweit des Prime Towers eine ganz besondere Einrichtung Fuss gefasst: ApoDoc Hardbrücke ist Hausarztpraxis mit Walk-In-Service, Apotheke und Café in einem. Ein Modell, das Schule machen könnte.

Die in Zürich Hardbrücke angesiedelte ApoDoc sticht allein schon wegen des bis ins letzte Detail durchgestylten Schau-fensters ins Auge. Mit neuen Techno-logien wie dem Ticketing-System scheint hier niemand Berührungsängste zu ha-ben, ebenso wenig wie mit einem Modell, das sich in der Schweiz in dieser Form noch nicht etabliert hat.

ApoDoc Hardbrücke: Facts & Figures

Die ApoDoc Hardbrücke AG wurde vom Facharzt Dr. Jürg Müller-Schoop und der Fachapothekerin Maria Hitziger gegründet, um der Bevölkerung eine niederschwellige, optimale Gesundheitsversorgung in Zürich-West anzubieten. Beide übernehmen die Geschäftsführungen der jeweiligen Bereiche. Mit dem Café Medici, das auch der Bevölkerung offensteht, wird die Wartezone für Kunden und Patienten erweitert. Apotheke und Gruppenpraxis bieten täglich von Montag bis Freitag während 12 Stunden sowie von 10–17 Uhr an Samstagen gleichzeitigen Arzt- und Apothekerdienst. Die ApoDoc liegt in einem aufstrebenden Quartier mit vielen neuen, mobilen Anwohnern und einer steigenden Anzahl von Arbeitsplätzen, aber limitiertem Angebot an Gesundheitsdienstleistungen.

Grösse: 820 qm²

Mitarbeiter bei Beginn: 28, davon 4 Apotheker und 5 Ärzte

Planung, Entwicklungszeit: 2,5 Jahre

Medikamentenroboter (Rowa): 12 m lang, knapp 28 000 Medikamente (Kapazität) mit Aussenstation Visavia für Reservationen, Emotion Screens

Ausrüstung: u. a. Labor, LuFu, EKG, Röntgen, AED, Sauerstoff, Infusionsraum, Wund/OP-Raum, diskrete Beratungszonen im Sitzen in der Apotheke, gemeinsames Ticketsystem

Design: Aroma AG

Veränderte Kundenbedürfnisse

Für Maria Hitziger, Apothekerin FPH und Mitbegründerin der ApoDoc, war nach einem Arbeitsaufenthalt in Shanghai klar, dass sie das dortige Modell der Zusammenarbeit zwischen Ärzten und Apothekern auch in ihrem Berufsalltag in der Schweiz verankern wollte. Mit Jürg Müller-Schoop, dem Mitbegründer der Zürcher Permanence, stiess sie auf einen Mediziner mit ähnlichen Visionen. Müller-Schoop spricht von einem Schlüsselerlebnis vor einigen Jahren in der Bellevue-Apotheke, als einer Frau ein Asthma-Medikament für ihren Sohn verweigert wurde, weil sie ein falsches Rezept mitführte. Aus dem War-

tenden wurde kurzum ein Rezeptschreiber, der sich für mehrere Stunden für Spontankonsultationen in der Apotheke zur Verfügung stelle. Die Idee der Walk-In-Praxis war geboren.

Gegenseitiger Nutzen

Müller-Schoop gedachte zunächst, einen solchen Dienst in der Apotheke im Hauptbahnhof einzurichten, deren Inhaberin jedoch verhalf ihm vis-à-vis zu eigenen Räumlichkeiten, wo die Permanence schliesslich 1997 eröffnet wurde.

Die über 20-jährige Zusammenarbeit mit der Bahnhof-apotheke habe ihm klargemacht, dass beide Betriebe voneinander profitierten. «Ich wollte dieses Miteinander nochmals in klei-

«Mit den gemeinsamen Besprechungen und dem permanenten Austausch kann ich als Apothekerin mein Wissen optimal einsetzen.»

Maria Hitziger, Apothekerin FPH

neren Massstab reproduzieren», kommentiert der umtriebige Internist die im vergangenen Herbst erfolgte Neueröffnung der ApoDoc. Es sei auch darum



Mit der ApoDoc Hardbrücke soll der Bevölkerung eine niederschwellige, optimale Gesundheitsversorgung offenstehen.

© Gataric Fotografie

gegangen, ein Zeichen zu setzen bzw. aufzuzeigen, dass Ärzte und Apotheker gut zusammenarbeiten könnten.

Maria Hitziger vermag der fachlichen und geografischen Nähe von Praxis und Apotheke ebenfalls nur Positives abzugewinnen: «Mit den gemeinsamen Besprechungen und dem permanenten Austausch kann ich als Apothekerin mein Wissen optimal einsetzen. Auch steigt die Verantwortung, gilt es doch, mich auch in klinischen Belangen einzubringen.»

Kooperieren und delegieren

Der Kontakt zwischen Apotheke und Praxis ist intensiv, besonders bei der Wahl von Zusatzmassnahmen mit nicht-rezeptpflichtigen Medikamenten wie etwa Inhalationen oder Bandagen. Die Ärzte



Enge Zusammenarbeit unter einem Dach: Facharzt Dr. Jürg Müller-Schoop und Fachapothekerin Maria Hitziger. © Gataric Fotografie

nebenan, momentan sind es fünf, wissen die Triage durch die Apotheke zu schätzen: Bagatellfälle lassen sich grösstenteils

gleich dort beilegen, in Zweifelsfällen wird ein Arzt zur Beurteilung beigezogen. Schwerere gesundheitliche Probleme überweisen die Apothekerinnen direkt an die Ärzte, die bei Fragen der Medikation wiederum auf die Kompetenzen der Pharmazeuten zählen können. Kommt hinzu, dass alle Mitarbeitenden (Apotheke, Arztpraxis, Café) bei ApoDoc angestellt sind und ein gemeinsames Team bilden.

Auch die Kundschaft profitiert von der Zusammenarbeit, zeitlich wie auch fachlich: «Als Team verzeichnen wir vor allem bezüglich der Kooperation mit dem Patienten bei der Therapietreue bessere Erfolge», so Hitziger. «Die Teamarbeit zwischen Apotheke und Arztpraxis stärkt beim Kunden das Vertrauen in die Behandlung.»

Collaboration interprofessionnelle

ApoDoc, nouveau modèle commercial pour des clients aux nouveaux besoins

Tanja Aebli

En septembre 2015, c'est un établissement très particulier qui s'est implanté dans l'est de Zurich, près de la Prime Tower. ApoDoc Hardbrücke est en effet à la fois un cabinet médical sans rendez-vous, une pharmacie et un café. Un modèle qui pourrait faire école.

Rien que par sa vitrine, qui a été conçue jusque dans les moindres détails, l'établissement ApoDoc, implanté à Zurich Hardbrücke, se distingue. Et personne ne semble se plaindre des nouvelles méthodes mises en place dans l'établissement, telles que le système commun de ticket pour la pharmacie et le cabinet médical par exemple, pas plus que de ce tout nouveau concept, qui n'existait pas encore sous cette forme en Suisse.

Des besoins qui évoluent

Après avoir travaillé à Shanghai, Maria Hitziger, pharmacienne FPH et co-fondatrice d'ApoDoc, voulait absolument intégrer dans son quotidien professionnel le

modèle de collaboration entre médecins et pharmaciens qu'elle avait observé en Asie. Lorsqu'elle a rencontré Jürg Müller-Schoop, co-fondateur de la Permanence

médicale de Zurich, elle a découvert un médecin qui partageait sa vision.

Pour Jürg Müller-Schoop, tout est parti d'une expérience clé qu'il a vécue il



Dès la vitrine, conçue jusque dans les moindres détails, ApoDoc se distingue.

© Gataric Fotografie

Il y a quelques années à la pharmacie Bellevue: une femme n'avait pas pu obtenir un antiasthmatique pour son fils parce qu'elle n'avait pas apporté la bonne ordonnance. Il s'est alors mis à disposition pour plusieurs heures de consultations spontanées dans cette pharmacie. C'est ainsi qu'est née l'idée d'un cabinet sans rendez-vous.

Un avantage mutuel

Jürg Müller-Schoop a d'abord envisagé de mettre en place un service de ce type dans la pharmacie de la gare centrale, mais la propriétaire l'a aidé à trouver des locaux séparés où la Permanence médicale a finalement ouvert en 1997. La collaboration entretenue pendant plus de vingt ans avec la pharmacie de la gare a clairement montré que ces deux établissements bénéficient l'un de l'autre.

ApoDoc Hardbrücke: faits & chiffres

ApoDoc Hardbrücke AG a été fondée par le médecin spécialiste Dr Jürg Müller-Schoop et la pharmacienne spécialiste Maria Hitziger afin d'offrir au public des soins de santé optimaux dans l'est de Zurich. Chacun des co-fondateurs assume la direction de sa discipline dans l'établissement. Le Café Medici, également à disposition du public, étend la zone d'attente des clients et des patients.

La pharmacie et le cabinet de groupe proposent douze heures de services médicaux et pharmaceutiques simultanés, du lundi au vendredi, et sept heures le samedi. ApoDoc est situé dans un quartier en plein essor qui compte de nombreux nouveaux habitants et un nombre croissant de places de travail mais une offre encore limitée de prestations de santé.

Surface: 820 m²

Nombre de collaborateurs au début: 28, dont 4 pharmaciens et 5 médecins

Planification et durée des travaux: 2,5 ans

Robot distributeur de médicaments (Rowa): 12 m de long, capacité de près de 28 000 médicaments avec station externe Visavia pour réservations, Emotion Screens

Équipement: entre autres laboratoire, spiromètre, ECG, appareil à rayons X, défibrillateur, oxygène, local de perfusion, salle d'opération, espaces-conseils discrets dans la pharmacie, système commun de tickets

Design: Aroma AG

«J'ai voulu reproduire cette collaboration, mais à plus petite échelle», explique le co-fondateur d'ApoDoc. L'objectif était aussi de montrer que les médecins et les pharmaciens pouvaient bien collaborer entre eux.

Maria Hitziger, elle aussi, ne trouve que des avantages à la proximité géographique et des compétences: «Nos entretiens et notre échange permanent me permettent de mobiliser au mieux mes connaissances de pharmacienne. Même si mes responsabilités augmentent, il est important que je m'implique dans le domaine clinique.»

Coopérer et déléguer

Au quotidien, les contacts entre la pharmacie et le cabinet médical sont intenses, en particulier lors du choix de mesures complémentaires à des médicaments remis sans ordonnance, telles que par exemple des inhalations ou des bandages. Les médecins qui assurent la permanence – cinq actuellement – apprécient le triage

effectué à la pharmacie: les cas bagatelle sont pour la plupart traités directement au niveau de l'officine. En cas de doute, un avis médical est sollicité.

Les patients présentant des problèmes de santé plus graves sont directement transférés vers des médecins qui peuvent toujours compter sur les compétences des pharmaciens en cas de questions sur la thérapie à instaurer. Autre avantage, tous les collaborateurs (pharmacie, cabinet médical et café) sont employés par ApoDoc et constituent une seule et même équipe.

Clairement, la clientèle profite de cette collaboration qui se traduit par un gain de temps et une prise en charge plus efficace: «Notre équipe constate surtout de meilleurs résultats en matière d'observance, car grâce au travail d'équipe entre la pharmacie et le cabinet médical, le patient a bien plus confiance dans son traitement», observe Maria Hitziger. ■

«Grâce au travail d'équipe entre la pharmacie et le cabinet médical, le patient a bien plus confiance dans son traitement.»

Maria Hitziger, pharmacienne FPH



Jürg Müller-Schoop, médecin, et Maria Hitziger, pharmacienne, cofondateurs d'ApoDoc.

© Gataric Fotografie