

Markus Meyer-Langenegger

Brückenbauer zwischen Schul- und Komplementärmedizin

Tanja Aebli

Seit 14 Jahren führt Markus Meyer-Langenegger die Apotheke Gesundheitszentrum Meyer in Roggwil, einer Gemeinde im Berner Mittelland, unweit der Grenze zu den Kantonen Aargau und Luzern. Er hat nicht nur geografisch in den letzten zwanzig Jahren seinen Schwerpunkt verrückt, sondern auch fachlich: von der Schul- Richtung Komplementärmedizin.

Ein Dorf mit 4000 Einwohnern: Ländlich, aber doch mit einer Infrastruktur und einer Lebensqualität, die mit dem Standard in einer Stadt problemlos mithalten kann. Schule, Einkaufszentrum, Kirche, Post: Alles ist zu Fuss in Kürzestzeit erreichbar. Einzig das grüne Kreuz prangt etwas am Rande des Dorfs an einem zweigeschossigen Gebäude, das früher eine Drogerie und ein Wohnhaus war.

Der Standort sei nicht ganz optimal, räumt Markus Meyer-Langenegger, Inhaber der Apotheke, ein. Seit einigen Jahren schon hält er Ausschau nach einer zentraler gelegenen Alternative, erst recht, seitdem einige Kleingewerbler in nächster Nähe mangels Rentabilität oder aus Al-

Komplementärmedizin: Spezialisierung mit Auszeichnung

Bereits zum elften Mal ist die Apotheke Roggwil zum «Fachpartner für Komplementärmedizin» von Torre Schweiz erkoren worden. Das Unternehmen zeichnet seit 2008 jährlich Schweizer Apotheken und Drogerien aus, die sich durch stetige Weiterbildung ein fundiertes Wissen im Bereich Fachberatung Komplementärmedizin erarbeitet haben. Die Auszeichnung sei für seine Apotheke äusserst wichtig, hält Markus Meyer fest, hat sie doch in zahlreichen lokalen Medien Erwähnung gefunden.



Ein Verfechter einer guten Beratung vor Ort: Markus Meyer-Langenegger vor seiner Apotheke in Roggwil (BE). © Marco Zanoni

tersgründen ihre Aktivitäten einstellen, was sich auch auf die Laufkundschaft ausgewirkt hat. Dennoch: Viele Kunden halten der Apotheke die Treue. Über 80 Prozent seien Stammkunden, so Meyer. Einige scheuen auch eine lange Anfahrt nicht, hat sich die Apotheke mit ihrer Ausrichtung doch einen Ruf weit über die Kantonsgrenze erarbeitet.

Überleben dank klarem Profil

Markus Meyer ist überzeugt: Die Beratung vor Ort hat nicht ausgedient – im Gegenteil. Zwar führte ihn einst die Liebe ins Berner Mittelland, aber es war auch klares Kalkül, als er sich entschloss, eine Apotheke in einem SD-Gebiet zu eröffnen. «Leute, die selber für ihre Gesundheit aufkommen, nehmen diese auch selber in die Hand», zeigt sich der Apotheker überzeugt, der in seiner Familie den siebten Apotheker in vier Generationen stellt.

Auf dieser Selbstverantwortung will er bauen, indem er seine Kunden ganzheitlich begleitet: bei der Gesunderhaltung, der Heilung wie auch in präventiven Belangen. Zusammen mit seinem elfköpfigen Team, zu dem auch zwei Apothekerinnen gehören, setzt er alles daran, den Patienten in den Mittelpunkt aller Bemühungen zu rücken. Ein klares Profil und die Konzentration auf Nischen seien für eine unabhängige Apotheke die einzige Möglichkeiten, sich von Ketten abzuheben, zeigt er sich überzeugt.

Für Beratungen sind zwei Orte in der Apotheke vorgesehen: ein kleiner Raum im hinteren Teil der Apotheke, der sich mit Schiebetür schliessen lässt, und ein grösserer im ersten Erdgeschoss, der für netCare oder weiterführende Beratungen und Analysen vorgesehen ist. Der Aufstieg in den ersten Stock signalisiere, dass nun eine kostenpflichtige Dienstleistung anstehe, was dem Kunden natürlich auch

mündlich mitgeteilt werde. Meyer hält es für ein Muss, dass die Apotheken sich wagen, umfangreichere Beratungen zu fakturieren, wie es bei anderen Medizinalpersonen seit jeher üblich ist.

Sowohl als auch statt entweder oder

Das Wirkungsfeld Offizin hatte er immer schon als Ziel vor Augen, auch in jenen Momenten, als er das Studium eher als realitätsfern und dröge wahrnahm. Die Euphorie ist selbst nach über 20-jährigem Wirken an diversen Standorten nicht verflogen: «Die Arbeit in der Offizin bietet enorm viel Narrenfreiheit; gerade die Möglichkeiten zur Spezialisierung sind eigentlich immens», so Meyer. Aus dem Beruf wurde bald eine Berufung. Einen Fokus im Angebot hatte er gesetzt, als er feststellte, dass die schulmedizinischen Ansätze nicht immer zielführend sind: «Ich merkte, dass ich mich als Apotheker öffnen musste, weil ich mit der klassischen Schulmedizin rasch an Grenzen stiess. Der Schritt Richtung Komplementärmedizin war naheliegend und folgerichtig.» Neben klassischen Heilmethoden zählt die Apotheke heute die Phytotherapie, Spagyrik, Gemmotherapie, orthomolekulare Medizin, Isopathie, Homöopathie, Säure-Base-Regulation und Darmsanierungen zu ihren Spezialisierungen.

Doch auch die schulmedizinischen Grundlagen, wie sie während des Studiums vermittelt wurden, möchte der 50-Jährige nicht missen – gerade für die

Bearbeitung von Fällen im Rahmen von netCare erweist sich dieses Wissen als unverzichtbar. Er sei froh, «beide Sprachen» zu beherrschen und so als Brückenbauer zwischen beiden Ausrichtungen agieren zu können, räumt Meyer ein. Etwa im Kontakt mit Therapeuten im Bereich Alternativmedizin, Spitalern oder Hausärzten.

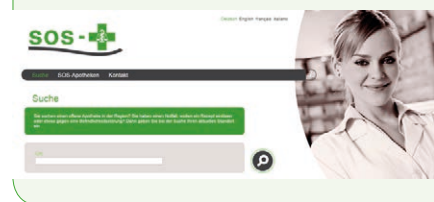
Grosser Preisdruck

Die Apotheke ist seit 2010 auch QMS-zertifiziert. Zwar bringen die Vorgaben, die das ISO 9001 QMS Pharma wie auch Bund und Kantone diktieren, einen grossen Aufwand mit sich – gegen innen und aussen jedoch sei es ein Bekenntnis zum Patienten, so Markus Meyer: «Wir können zeigen, dass wir die Abläufe strukturiert und nach hohen Qualitätsvorgaben abwickeln.» Der grosse Teil an administrativen Verrichtungen, der für eine Apotheke anfallt, «ist eine Kröte, die es zu schlucken gilt». Seit drei Jahren sorgt in der Apotheke eine Pharma-Betriebsassistentin in diesem Bereich für Entlastung. Auch finanziell hat die Apotheke bereits mehrere Berg- und Talfahrten durchlaufen. «Jede Preissenkungsrunde ist äusserst schmerzhaft», bilanziert Meyer. Der Druck, der gerade auf kleinere Apotheken lastet, sei enorm. Dennoch will er dem Geld nicht alles unterordnen: «Viel wichtiger sind die Inhalte der Leistungen.»

Strukturell ortet er grossen Handlungsbedarf, was die gesamte medizinische Grundversorgung anbelangt: Eine

Hilfe im Notfall

Auf www.sos-apotheke.ch kann in einer bestimmten Region nach Apotheken wie auch Anlaufstellen für Notfälle gesucht werden. Die ursprüngliche Website hat Markus Meyer im Rahmen der Weiterbildung Spezialisierung in Offizin-Pharmazie 2000/2001 als Projektarbeit realisiert, wofür er den ersten Preis erhielt. Die technologische Entwicklung brachte es mit sich, dass zusammen mit Pharmatic AG die heutige Website mit der entsprechenden Handyversion PharmaCity entwickelt wurde.



Evolution, wie sie jetzt im Gange sei, müsse einer eigentlichen Revolution weichen. Ein kompletter Neubeginn wäre angezeigt, bei dem nicht mehr jeder sein abgestecktes Gärtchen bewirtschaftet, sinniert Meyer: «Der Patient mit seinen Bedürfnissen müsste wieder im Zentrum der Versorgung stehen statt die einzelne Gesundheitsfachperson mit ihren Partikularinteressen.» Und auch das «Gatekeeping», wie es die Apotheker Tag für Tag praktizierten, müsste endlich honoriert werden, postuliert der gebürtige Zürcher.

Verantwortung wahrnehmen

Die Apotheke Meyer setzt stark auf die Vernetzung mit andern lokalen Playern: etwa durch die Zusammenarbeit mit einer Biobäuerin aus der Region. Sie pflanzt im Auftragsverhältnis Kräuter an, die in der Apotheke später zu Tees und Kräutersalz verarbeitet werden. Die Schaffung von Arbeitsplätzen in der Region wie auch das Engagement für Biodiversität sind dabei erklärte Ziele. Auch bei seinen ehrenamtlichen Einsätzen, etwa im Vorstand des Kiwanis-Clubs Langenthal, wo Markus Meyer einmal pro Woche einen Anlass organisiert, setzt er auf das Regionale: «Hier kann ich am meisten bewegen», so sein Fazit nach jahrelangen Engagements auf kantonaler, nationaler und internationaler Ebene. ■



Das Team von Markus Meyer-Langenegger setzt auf ganzheitliche Beratung und vollbringt täglich den Spagat zwischen Schul- und Komplementärmedizin. © Marco Zanoni

Markus Meyer

Bâtir des ponts entre médecine conventionnelle et complémentaire

Tanja Aebli

Depuis quatorze ans, Markus Meyer dirige la Pharmacie et centre de santé Meyer à Roggwil. Indépendant, il mise sur la responsabilité individuelle des patients et leur propose un accompagnement global alliant médecine conventionnelle et complémentaire.

Un village de 4000 habitants, d'aspect rural, mais avec une infrastructure et une qualité de vie qui n'ont rien à envier au standard d'une ville. École, centre commercial, église, poste: tout est accessible à pied en un rien de temps. Seule la croix verte trône un peu en marge du village, sur un bâtiment de deux étages qui était auparavant une droguerie et une maison d'habitation.

L'emplacement n'est pas tout à fait idéal, concède Markus Meyer, le propriétaire de la Pharmacie et centre de santé Meyer. Il recherche d'ailleurs depuis quelques années déjà un local plus central, surtout depuis que certains commerçants des alentours ont mis la clé sous la porte en raison du manque de rentabilité ou de leur âge; ce qui n'a pas manqué de

Une référence en médecine complémentaire

La pharmacie Roggwil a été élue pour la onzième fois «partenaire spécialisé en médecine complémentaire» par Torre Schweiz. Cette entreprise accorde chaque année depuis 2008 une distinction aux pharmacies et drogueries suisses qui ont acquis des connaissances solides dans le domaine du conseil spécialisé en médecine complémentaire, grâce à une formation postgrade continue. Il s'agit là d'une distinction extrêmement importante pour la pharmacie, notamment pour les nombreuses retombées dans les médias locaux.



«Les gens qui paient eux-mêmes pour leur santé, la prennent aussi eux-mêmes en main», constate Markus Meyer. © Marco Zanoni

se répercuter sur la clientèle de passage. Pour autant, de nombreux clients restent fidèles à son officine. Plus de 80 pourcents sont en effet des clients de longue date, poursuit Markus Meyer. Certains d'entre eux n'hésitent pas à faire un long trajet, car sa pharmacie a acquis une réputation qui dépasse largement la frontière cantonale.

Se démarquer en se spécialisant

Ce septième pharmacien de la famille (sur quatre générations) est en effet persuadé que le conseil in situ n'a pas fait son temps, bien au contraire. Certes, c'est l'amour qui l'a jadis conduit sur le plateau bernois, mais la décision d'ouvrir une pharmacie dans une région où la dispensation médicale est autorisée était mûrement réfléchi. «Les gens qui paient eux-mêmes pour leur santé, la prennent aussi eux-mêmes en main», constate-t-il.

Il a donc bâti sa stratégie d'entreprise sur cette responsabilité individuelle, en offrant à ses clients un accompagnement global pour guérir mais aussi prévenir et rester en bonne santé. Avec son équipe, qui comprend deux pharmaciennes, il place le patient au centre de tous les soins. Mais pour une pharmacie indépendante, la seule façon de se démarquer des chaînes est d'avoir un profil bien défini et de se spécialiser sur certaines niches, poursuit-il.

Dans son officine, deux endroits sont dédiés aux conseils: une petite pièce à l'arrière qui se ferme à l'aide d'une porte coulissante, et une plus grande au rez-de-chaussée qui est notamment prévue pour la prestation netCare ou des conseils et analyses supplémentaires. Pour Markus Meyer, il est impératif que les pharmacies osent facturer des conseils plus complets, comme le font depuis toujours les autres professionnels de la santé.

Les deux à la fois plutôt que l'une ou l'autre

L'objectif de Markus Meyer a toujours été d'exercer en officine, même dans les moments où les études lui semblaient éloignées de la réalité et assez ternes. Et son enthousiasme ne s'est pas dissipé après plus de vingt ans d'activité: «Le travail en officine offre énormément de liberté et les possibilités de spécialisation sont actuellement immenses». Mieux encore, de ce métier est née une vocation lorsqu'il a constaté que la médecine conventionnelle n'était pas toujours efficace: «En tant que pharmacien, je me devais d'élargir ma perspective, car j'atteignais rapidement des limites avec la médecine classique. Le pas vers la médecine complémentaire était évident et cohérent». Conséquence, la pharmacie compte aujourd'hui parmi ses spécialisations la phytothérapie, la spagyrie, la gemmothérapie, la médecine orthomoléculaire, l'isopathie, l'homéopathie, la régulation de l'équilibre acido-basique ou encore la régénération intestinale.

Pour autant, notre collègue cinquantenaire ne renonce pas aux fondements de la médecine conventionnelle tels qu'ils lui ont été transmis pendant ses études car ils s'avèrent indispensables pour traiter de nombreux cas dans le cadre de netCare. Il est d'ailleurs heureux de maîtriser les deux approches et pouvoir ainsi bâtir des ponts entre les deux, que ce soit

au contact de thérapeutes dans le domaine de la médecine alternative, mais aussi avec les hôpitaux ou les médecins de famille.

Forte pression sur les prix

La pharmacie est certifiée QMS depuis 2010. Si les exigences dictées par un système de gestion de la qualité, la Confédération et les cantons impliquent une grande charge de travail, à l'interne comme à l'externe, elles représentent cependant un engagement envers le patient, explique Markus Meyer: «Nous montrons ainsi que nous appliquons les processus de manière structurée et avec des objectifs de qualité élevés.» Il considère donc la lourde charge administrative qui va de pair comme une pilule qu'il faut avaler. Une assistante en gestion de pharmacie l'allège toutefois dans ce domaine depuis trois ans.

D'un point de vue financier, la pharmacie a déjà connu des hauts et des bas. «Chaque procédure de baisse de prix est extrêmement douloureuse», constate Markus Meyer. La pression qui pèse actuellement sur les petites pharmacies est énorme. Néanmoins, il ne se résout pas à ce que seul l'argent fasse la loi et les prestations sont toujours prépondérantes dans son officine.

Mais selon lui, il est urgent d'agir d'un point de vue structurel, et cela concerne l'ensemble des soins médicaux de base:



L'équipe de la pharmacie mise sur un conseil global et fait tous les jours le grand écart entre médecine conventionnelle et complémentaire. © Marco Zanoni

Créateur de site internet

Dans le cadre de son travail de diplôme de formation postgrade en pharmacie d'officine, en 2000–2001, Markus Meyer a conçu et réalisé le site www.sos-pharmacie.ch. Il permet au public de trouver toutes les pharmacies ouvertes ainsi que les pharmacies de garde à proximité, en indiquant simplement un lieu. Sa mise en œuvre est le fruit d'une collaboration avec Pharmatic AG, au même titre que Pharmacy, la version pour téléphones mobiles.



l'évolution en cours actuellement doit faire place à une vraie révolution. Il faudrait un nouveau départ, dans lequel chacun ne cultive plus son propre petit jardin, estime notre confrère de Roggwil: «Le patient et ses besoins devraient être replacés au centre du système de soins, au lieu de passer d'un professionnel de la santé à un autre, avec chacun ses intérêts propres.» Et le rôle d'interlocuteur de référence, que jouent les pharmaciens chaque jour, devrait être enfin valorisé, estime le Zurichois.

Assumer ses responsabilités

En toute logique, la pharmacie Meyer développe des collaborations avec d'autres acteurs locaux, et pas seulement avec des professionnels de la santé. Elle travaille notamment avec une cultivatrice bio de la région qui, sur commande, produit des plantes aromatiques qui servent ensuite à préparer des thés et des sels aux herbes. La création de postes de travail dans la région ainsi que l'engagement pour la biodiversité sont aussi des objectifs assumés.

Dans ses engagements bénévoles, notamment au sein du comité du Kiwanis-Club de Langenthal, Markus Meyer joue aussi à fond la carte régionale: «C'est à cet échelon que mes actes ont le plus d'impact», assure-t-il après avoir dressé le bilan de son engagement de plusieurs années tant sur les plans cantonal, national qu'international. ■