

Projektarbeit im Rahmen der Weiterbildung zum Fachapotheker für
Allgemeinpharmazie

Thema der Arbeit:

Die erfolgreiche Zertifizierung zur Babyfreundlichen Apotheke

Verfasser: Ute Christina Liman

Weiterbildungsstätte: Adler-Apotheke Hohe Str. 27 in 46483 Wesel

Ermächtigter Apotheker: Dieter Liman

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
1.1 Anforderungen an ein Konzept für die Adler-Apotheke	3
1.2 Die Kosten für die Zertifizierung.....	3
2. Beschreibung des Projekts	4
2.1 Das Leitbild der Babyfreundlichen Apotheken ³	4
2.2 Die 12 Standards ⁴	4
3. Die Umsetzung des Projekts.....	6
3.1 Die Umsetzung des QM Systems.....	6
4. Die Zertifizierung	7
5. Nach erfolgreicher Zertifizierung	8
5.1 Netzwerkaufbau und Öffentlichkeitsarbeit.....	8
5.2 Die Erweiterung des Sortiments.....	8
5.3 Weitere Maßnahmen und Aktionen nach der Zertifizierung.....	9
6. Nachhaltigkeit.....	9
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerung	9
8. Verzeichnis der verwendeten Literatur	10
9. Erklärung	10
10. Anlagen.....	10

1. Einleitung

Für Apotheken wird es immer wichtiger Konzepte und Strategien zu etablieren, mit denen sie sich erfolgreich auf dem Markt positionieren können.

Aufmerksam habe ich mir seit langem Zeitschriften, Zeitungen und Newsletter durchgelesen und mir Konzepte von Kooperationen, Kollegen, Firmen und anderen Organisationen angeschaut, mit dem Ziel ein für meine Apotheke passendes Konzept zu finden.

1.1 Anforderungen an ein Konzept für die Adler-Apotheke

Die Anforderungen an ein solches Konzept waren folgendermaßen definiert:

- Es soll ein beratungsintensives Thema sein, da wir uns als beratungsaktive Apotheke verstehen.
- Das Konzept soll dazu führen, dass Kunden gezielt zu uns kommen, da es Leistungen verkörpert, die es in der Form nur bei uns gibt. Damit soll eine Art Alleinstellungsmerkmal geschaffen werden.
- Das Thema muss mich und meine Mitarbeiter begeistern können, so dass es uns nicht schwerfällt, viel Arbeit darein zu stecken und das Konzept auch langfristig mit Leben zu füllen.
- Es kann durchaus ein umfangreiches Konzept sein. Wir wollen uns thematische Schwerpunkte erarbeiten und nicht durch zu viele unterschiedliche Konzepte verzetteln.
- Die Zielgruppe muss in Wesel (Kleinstadt mit gut 60.000 Einwohnern) in ausreichendem Umfang vorhanden sein.
- Finanzieller Aufwand und möglicher Ertrag müssen in einem sinnvollen Verhältnis zueinander stehen.

Diese Vorüberlegungen gab es bereits als ich per Mundpropaganda auf eine Apotheke in Düsseldorf aufmerksam gemacht wurde, die eine Babyfreundliche Apotheke sei und so eine „tolle Beratung für Schwangere und Eltern mit Babys durchführte“.

Nach Internetrecherche und der Kontaktaufnahme zu dem Verein „Babyfreundliche Apotheke e.V.“ war ich inhaltlich schnell von diesem Konzept überzeugt. Allerdings gibt es bei der Einführung eines so umfangreichen Konzepts einiges mehr zu bedenken. Unter anderem sind die Kosten ein Faktor, der nicht unerheblich ist.

1.2 Die Kosten für die Zertifizierung

Auch meine Mitarbeiter waren von dem Konzept angetan und bereit, Arbeit und Energie in die Umsetzung des Konzepts zu investieren. Allein dadurch, dass meine Mitarbeiter Ihre Freizeit geopfert haben, waren die Kosten für die Schulung und die nachfolgende Zertifizierung von der Apotheke zu stemmen.

Die Kosten für die Zertifizierung stellten sich folgendermaßen dar:

Kostenart	Betrag
Aufnahmegebühr in den Verein Babyfreundliche Apotheke	100 €
Mitgliedsbeitrag (jährlich)	300 €
Literatur (ca.)	120 €
Flyer/Broschüren (Erstausstattung ca.)	150 €
QM Handbuch	200 €
Schulungsgebühr (ca.)	2.600 €
Unterbringung, Sprit- und Verpflegungskosten der Schulungen (ca.)	750 €
Zertifizierung	1.500 €
Summe	5.720 €

Die Kosten haben zunächst abschreckend gewirkt. Da die inhaltliche Ausrichtung jedoch so überzeugend und für uns passend war, haben wir es gewagt.

2. Beschreibung des Projekts

Das Konzept der „Babyfreundlichen Apotheke“ sieht folgendermaßen aus:

2.1 Das Leitbild der Babyfreundlichen Apotheken³

Babyfreundliche Apotheken zeichnen sich durch ein besonderes ganzheitliches Beratungskonzept aus: Neben apothekenexklusiven Leistungen erhalten Schwangere, Stillende und Eltern mit Baby eine auf ihre Bedürfnisse und die individuelle Situation abgestimmte, fachkundige Beratung.

Die geschulten Mitarbeiter verfügen über qualifiziertes Fachwissen und orientieren sich an speziell auf die Apotheke ausgerichteten Beratungsstandards. Diese Standards wurden im Apothekenteam erarbeitet. Die Beratungsleistungen im speziellen unterliegen dabei den strengen Anforderungen eines Qualitätsmanagementsystems.

In Babyfreundlichen Apotheken findet sich ein besonders auf die Kundengruppe Schwangere, Stillende und Babys abgestimmtes Produktsortiment.

Die Grundsätze der Babyfreundlichen Apotheken sind dabei in den sogenannten 12 Standards festgelegt.

2.2 Die 12 Standards⁴

Standard 1: Schulung

Das zuständige Team in der Apotheke wird in Theorie und Praxis so geschult, dass es die Standards zur Beratung von Schwangeren, Stillenden und Eltern mit Baby in der Apotheke umsetzen kann.

Standard 2: Transparenz

In der Apotheke liegen schriftliche Standards zur Beratung von Schwangeren, Stillenden und Eltern mit Baby vor, die das zuständige Mitarbeiterteam in regelmäßigen Abständen durcharbeitet.

Standard 3: Medikation

Ist in der Schwangerschaft oder Stillzeit eine Arzneimittelaufnahme erforderlich, erhält die Kundin in der Apotheke eine eingehende Beratung. Eltern werden bei notwendiger Medikation für ihren Säugling detailliert informiert.

Standard 4: Stillinformationen

Die Apotheke bietet schwangeren Kundinnen an, sie über die Vorteile und die Praxis des Stillens zu informieren.

Standard 5: Stillhilfsmittel

Bei der Abgabe von Stillhilfsmitteln werden Schwangere und Stillende vom zuständigen Apothekenteam genau aufgeklärt über den sinnvollen Einsatz der Hilfsmittel und über ihre Auswirkungen auf das Stillen.

Standard 6: Ernährung

Schwangere und stillende Frauen erhalten in der Apotheke Informationen über gesunde und vollwertige Ernährung.

Standard 7: Künstliche Säuglingsnahrung

Das zuständige Apothekenteam berät Eltern objektiv bei notwendigem Einsatz von künstlicher Säuglingsnahrung.

Standard 8: Beikost

Müttern mit Fragen zum Thema "Einführung von Beikost" bietet das zuständige Apothekenteam ausführliche Informationen an.

Standard 9: Stillen und Berufstätigkeit

Stillende Mütter, die wieder ins Berufsleben zurückkehren wollen, werden in der Apotheke beraten, wie sich Stillen mit der Berufstätigkeit vereinbaren lässt.

Standard 10: Unterstützung

Die Apotheke bietet Eltern bei Bedarf kompetente und einfühlsame Unterstützung im Umgang mit ihrem Baby an.

Standard 11: Milchpumpen- und Babywaagen-Verleih

Das zuständige Apothekenteam berät Mütter, die eine Milchpumpe oder Babywaage ausleihen möchten, ausführlich.

Standard 12: Netzwerkaufbau

Die Apotheke baut ein flächendeckendes, gut funktionierendes Netzwerk, sowie Unterstützungsangebote für Schwangere, Stillende und Eltern mit Baby auf.

Um babyfreundlich zu werden mussten wir also dieses Leitbild verinnerlichen und die zwölf Standards umsetzen.

3. Die Umsetzung des Projekts

Babyfreundlich werden...

Die Apotheke wurde Mitglied im Verein Babyfreundliche Apotheke. Dann wurde das "QMS-Handbuch für Babyfreundliche Apotheken angefordert.

Das Studium des Handbuchs hat im Detail gezeigt, wie das Konzept organisatorisch umzusetzen ist. Die Grundlage für die inhaltliche Umsetzung des Projekts Babyfreundliche Apotheke war der Besuch umfassender Schulungen. Diese wurden an zwei Wochenenden durchgeführt (30. und 31. November 2010 und am 15. und 16.1.2011).

Der Verein gibt vor, dass mindestens zwei Mitarbeiter pro Apotheke an den Schulungen teilnehmen müssen, um zu gewährleisten, dass immer ausreichend viele geschulte Mitarbeiter in der Apotheke sind. Wir haben mit fünf Personen an den Schulungen teilgenommen (3 Apothekerinnen und 2 PTAs), so dass fast das gesamte pharmazeutische Personal rund um die Themen Schwangerschaft, Stillzeit und Babys kompetent beraten kann.

Die Schulungen wurden von einer Apothekerin und einer Krankenschwester durchgeführt. Beide Dozentinnen waren zusätzlich Laktations- und Stillberaterinnen.

Zwischen und nach den Schulungen erfolgte die Umsetzung des Gelernten in die Praxis.

3.1 Die Umsetzung des QM Systems

Dadurch dass das Konzept Babyfreundliche Apotheke ein eigenes Qualitätsmanagementsystem mit sich bringt, bestand für uns die Aufgabe dieses umzusetzen und es in das bestehende QM-System zu integrieren. Checklisten im QMS-Handbuch ermöglichten der Apotheke Ihre Beratungskompetenz und die erfolgreiche Umsetzung des QM-Systems zu kontrollieren. Eine Gutachterin des Vereins Babyfreundliche Apotheke e.V. stand der Apotheke bei Fragen hilfreich zur Seite.

- Das Team erstellt eine Fertig-Arzneimittel-Liste. Diese Liste umfasst medikamentöse Empfehlungen für Schwangere und Stillende nach 12 Indikationen sortiert. Wir haben diese Liste so aufgebaut, wie wir es von zuvor bei Schulungen des Großhandels zu Therapieempfehlungen kennengelernt haben. Pro Indikation hat sich das Team auf eine A-Empfehlung und eine B-Empfehlung geeinigt. Außerdem wurden Nichtmedikamentöse Maßnahmen und Zusatzempfehlungen auf der Liste festgelegt.
- Neben einer Erweiterung um Arzneimittel, Nahrungsergänzungsmittel und Hilfsmittel für Schwangere und Stillende, haben wir ein Mietdepot für Milchpumpen und Babywaagen eingerichtet.
- Zur besseren Beratung wurde Fachliteratur angeschafft zu Arzneimittel in Schwangerschaft und Stillzeit, zum Stillen und zu Säuglingspflege und verwandten Themen. Außerdem wurde über den Verein Babyfreundliche Apotheke, über Firmen und über die Bundeszentrale für Gesundheitliche Aufklärung Kundeninformationen angeschafft. Dadurch wird gewährleistet, dass man den Kunden nicht nur mit Rat

und Tat zur Seite steht, sondern Ihnen auch entsprechende Informationen mitgeben kann.

- Auch Aktionen oder Projekte werden mit Hilfe des QM Systems geplant. Kundenbefragungen sind ebenso vorgesehen.
- Für die bessere Pflege des QM Systems wurde eine QM Beauftragte ernannt.

Damit die Zielgruppe auch abseits der Apotheke auf uns aufmerksam wird, soll die Zertifizierung mit einem Netzwerkaufbau einhergehen. Ebenso wichtig ist der Netzwerkaufbau, um einen fachlichen Austausch mit verwandten Berufsgruppen zu erreichen. Ziel ist es sich lokal mit Kliniken, niedergelassenen Ärzten, Hebammen, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Logotherapeuten und übergreifenden Einrichtungen wie der AWO(Arbeiterwohlfahrt), dem SKF (Sozialdienst Katholischer Frauen) oder der Diakonie (der evangelischen Kirche) zu vernetzen.

So soll es den Apothekenmitarbeitern möglich sein, Kunden an die entsprechende andere Fachgruppe weiterzuleiten. Im Gegenzug hoffen wir auf „Zuweisungen“ durch Netzwerkpartner.

Wenn die Apotheke und die Gutachterin den Eindruck haben, dass die 12 Standards erfolgreich umgesetzt wurden, dann wird der Zertifizierungstermin vereinbart.

Der Gutachterin müssen zu diesem Zeitpunkt alle erforderlichen QM Dokumente vorliegen. Sollte es bei diesen Dokumenten Beanstandungen geben, dann kann die Apotheke die Dokumente noch einmal korrigieren.

Die vom Verein vorgeschriebenen Praktika müssen zum Zeitpunkt der Zertifizierung noch nicht absolviert sein.

4. Die Zertifizierung

Eine Gutachterin überprüft vor Ort die Umsetzung des QMS-Handbuches in die Praxis. In einem etwa 1,5 stündigen Audit werden mit der Qualitätsmanagementbeauftragten und der Apothekenleitung folgende Kriterien überprüft: Die QMS-Pflege, die Fertig-Arzneimittel-Liste, das Mietdepot (Milchpumpen, Babywaagen), die Kundeninformationen und die Fachliteratur, die Projektentwicklung und -durchführung, die eventuell schon vorhandenen Kundenbefragungen, Schulungen und Fortbildungen, die bis dato erfolgte Öffentlichkeitsarbeit und den Netzwerkaufbau.

Danach werden alle geschulten Mitarbeiter jeweils etwa eine halbe Stunde lang geprüft. Eine simulierte Kundenberatung gibt dabei Auskunft über den Wissensstand der Apothekenmitarbeiter.

Die Gutachterin leitet ihren schriftlichen Bericht zum Ergebnis des Gutachtens an die Apotheke und an den Verein weiter. Danach erfolgte die Anerkennung des Gutachtens durch die Benennungs-Kommission und Anerkennung der Adler-Apotheke als "Babyfreundlich".

Die Adler-Apotheke wurde am 22.3.2011 durch eine Gutachterin geprüft. Alle Mitglieder des

Babyfreundlichen Teams mussten in Ihrer Freizeit lernen, um die Einzelprüfungen zu bestehen. Nach erfolgreichem Audit wurde die Adler-Apotheke mit dem Qualitätssiegel Babyfreundliche Apotheke ausgezeichnet.

5. Nach erfolgreicher Zertifizierung

5.1 Netzwerkaufbau und Öffentlichkeitsarbeit

Nach der erfolgreichen Zertifizierung begann eine Phase der Öffentlichkeitsarbeit und des Netzwerkaufbaus. Wir haben mögliche Netzwerkpartner angeschrieben, sie über die Zertifizierung informiert und die Zusammenarbeit angeboten.

Veröffentlichungen zu der Zertifizierung hat es in der lokalen Presse gegeben (Rheinische Post und NRZ), auf der Internetseite einer lokalen Internetzeitung und natürlich auf unserer Internetseite. Auch unser Schaufenster haben wir dazu genutzt, um auf uns als „babyfreundliche Apotheke“ aufmerksam zu machen.

Die anvisierten Netzwerkpartner haben unterschiedlich reagiert. Von keiner Reaktion bis hin zu überschwänglichen Reaktionen. Inzwischen besteht regelmäßiger Kontakt zu einigen Hebammen, einer Krankenkasse, der Diakonie, dem Jugendamt der Stadt Wesel und auch zu manchen Ärzten.

Ich habe die Chance durch den Chefarzt der Gynäkologischen Abteilung des lokalen Hospitals bekommen, das Konzept im Krankenhaus vorzustellen. Zum einen war ich bei einer Teamsitzung der Geburtsstation im Hospital, zum anderen bei einem Elterninformationsabend mit anschließender Kreißaal Besichtigung.

In Zusammenarbeit mit der Diakonie ist ein Vortrag für Oktober 2011 geplant. Referentin werde ich sein. Der Vortrag wird in den Räumen der Diakonie gehalten werden. Beworben wird der Vortrag durch uns und durch die Diakonie.

Die vom Verein Babyfreundliche Apotheke geforderten Praktika werden wir nach und nach bei Netzwerkpartnern absolvieren. Diese Praktika sind nicht nur dafür da, um in die Arbeit der Netzwerkpartner herein zu schnuppern sondern dienen auch der Intensivierung der Zusammenarbeit untereinander.

5.2 Die Erweiterung des Sortiments

Während des Qualifizierungsprozesses haben wir neben Milchpumpen und Nahrungsergänzungsmitteln bereits verschiedene andere Firmen kontaktiert und uns auch einige Produkte dieser Firmen an Lager gelegt. Es wurde ein Bereich in der Freiwahl für diese Firmen reserviert. Nach und nach wird geschaut in wie weit sich dieses Sortiment erweitern lässt und wovon man eventuell wieder von Abstand nehmen muss. Für einige Artikel lassen sich schon jetzt klare Zuwächse feststellen. Es ist erfreulich, dass man durch diese Zertifizierung Sortimente zurück in die Apotheke holen konnte, wohingegen man an anderer Stelle (gerade im Hilfsmittelbereich) Sortimente verliert.

Einen weiteren Bereich, den wir uns wieder in die Apotheke geholt haben, ist der Bereich der Kompressionsstrümpfe. Der Verein Babyfreundliche Apotheke schreibt nicht vor, dass die zertifizierten Apotheken Kompressionsstrümpfe für Schwangere anmessen können müssen. Wir haben uns allerdings entschlossen unsere Schulungen aufzufrischen, um auch in diesem Bereich die Schwangeren versorgen zu können.

5.3 Weitere Maßnahmen und Aktionen nach der Zertifizierung

Neben dem Vortrag bei der Diakonie haben wir noch weitere Maßnahmen geplant, um unsere „Babyfreundlichkeit“ zu bewerben.

- Die Auflage der Babyzeitung wurde erhöht.
- Die Weltstillwoche im Oktober 2011 werden wir zum Anlass nehmen, um ein weiteres Schaufenster rund um das Thema Schwangerschaft und Babys zu gestalten.
- Wir haben einen Flyer gestaltet. Diesen verteilen wir, soweit das rechtlich möglich ist, an unsere Netzwerkpartner.

6. Nachhaltigkeit

Damit das Konzept Babyfreundliche Apotheke langfristig erfolgreich ist, müssen bestimmte Anforderungen durch den Verein erfüllt werden.

- Bei Personalwechsel wird die Schulung der neuen Mitarbeiter erneut gefordert.
- Alle 3 Jahre findet nach Aufforderung durch den Verein ein Nachgutachten statt.

7. Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Bei der Zertifizierung zur Babyfreundlichen Apotheke handelt es sich um einen aufwändigen Prozess, der viel Zeit und Geld kostet. Diese Arbeit und das Geld sollte man nur investieren, wenn das Konzept zu der Ausrichtung der Apotheke passt und Chef und Mitarbeiter dahinter stehen.

Da es sich bei diesem Konzept, um einen beratungsaktiven Themenkomplex handelt, ist es meines Erachtens sehr sinnvoll, dass es an ein QM System gekoppelt ist. Nur durch die klaren Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten wird gewährleistet, dass das Apothekenteam wirklich dem eigenen Anspruch gerecht wird. Wichtig ist auch, dass durch die Vorgaben des Vereins Babyfreundliche Apotheke die Nachhaltigkeit gewährleistet wird, um das Konzept auf lange Sicht erfolgreich zu fahren.

Als Fazit für uns kann ich sagen, dass es das passende Konzept ist. Es entspricht den zuvor definierten Anforderungen und bringt mehr Kunden der Zielgruppe in die Apotheke. Wir haben Spaß an der Beratung und werden gefordert durch die neuen Themen.

8. Verzeichnis der verwendeten Literatur

- 1) Babyfreundlich werden – Informationsunterlagen des Vereins Babyfreundliche Apotheke e.V.
- 2) Seminarunterlagen für die Schulungen zur babyfreundlichen Apotheke – Karin Muss und Nicole Fröhlich
- 3) Das Leitbild der Babyfreundlichen Apotheken – Verein Babyfreundliche Apotheke e.V.
- 4) Die 12 Standards - Verein Babyfreundliche Apotheke e.V.

9. Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Projektarbeit selbst und ohne fremde Hilfe angefertigt habe. Alle benutzten Quellen habe ich oben angegeben.

Wesel, den 29.8.2011

Ute Liman

10. Anlagen

- Pressemitteilung der Adler-Apotheke zur Zertifizierung als Babyfreundliche Apotheke
- Flyer der Adler-Apotheke als Babyfreundliche Apotheke