

Spezialisierung von Apotheken-Kooperationen

# Im Trend der Zeit – die **Babyfreundliche** Apotheke

von Apothekerin Barbara Frank

**Seit dem 1. August 2013 haben Eltern einen Rechtsanspruch auf eine Betreuung ihrer ein- und zweijährigen Kinder. Ebenfalls zu diesem Zeitpunkt wurde das Betreuungsgeld eingeführt, das Eltern, die keinen Krippenplatz in Anspruch nehmen, eine monatliche finanzielle Unterstützung zusichert. Es läuft also vieles in Richtung Familie mit Kind. Die Apotheke sollte diesen Trend erkennen und ihn zur Profilierung nutzen.**

**B**ereits lange vor diesen Neuerungen erkannte eine Münchner Apothekerin die Chancen für die Apotheke durch ein positives Engagement beim Thema »Eltern und Kinder«. Vor acht Jahren machte sich Karin Muß Gedanken über verschiedene Modelle dazu und gründete dann 2007 den »Verein Babyfreundliche Apotheke«.

## Kompetente und einfühlsame Unterstützung

Früher genügte es, in der Apotheke ein Schild aufzustellen mit dem Hinweis: »Alles für Mutter und Kind«. Das reicht heute nicht mehr aus, um den wachsenden Ansprüchen und Wünschen der jungen Eltern an eine gute Beratung gerecht zu werden.

Deshalb lautet eines der Ziele, die der Verein Babyfreundliche Apotheke für sich in Anspruch nimmt, eine kompetente und einfühlsame Unterstützung werdender und junger Eltern zu bieten. Eine erste Voraussetzung dafür ist zunächst die Schulung des Apothekenteams, bei der die grundsätzlichen Möglichkeiten zur Beratung von Schwange-

ren, Stillenden und Eltern mit Baby angesprochen werden.

Ein weiteres Ziel ist es, diese Beratung auf die individuelle Situation der jeweiligen Mütter und Väter abzustimmen und entsprechende Dienstleistungen anzubieten. Dazu gehört selbstverständlich ein entsprechendes Angebot zum Verleih von Milchpumpen und Babywaagen. Auch über Stillhilfsmittel sowie über die Vorteile und Praxis des Stillens sollte das Apothekenteam seine Kundinnen informieren können.

## Der Umgang mit Arzneimitteln

Ein äußerst sensibles und wichtiges Thema betrifft jede Art von Medikation – ob für die Schwangere, die stillende Mutter oder das Baby selbst. Zu

einer kompetenten Beratung gehört auch, zum richtigen Zeitpunkt an den Arzt zu verweisen. Nicht selten sind Mütter oder Väter nach dem Lesen der Packungsbeilage verordneter Arzneimittel verunsichert und fragen in der Apotheke nach. Hier ist nicht nur die fachliche Kompetenz des Apothekenteams gefragt, sondern auch Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl. Und dass dies nicht immer leicht ist in der heutigen Zeit bei den »aufgeklärten« Eltern und den Möglichkeiten des Internets, weiß jeder, der mit diesen Gegebenheiten täglich umgehen muss.



iStockphoto / Thinkstock

### Ernährung und was dazugehört

Besondere Aufmerksamkeit bei der Schulung gilt der Kenntnis zeitgemäßer Ernährungsregeln, die sowohl in der Schwangerschaft und Stillzeit für die Mütter als auch danach für das Baby gelten. Eine objektive Beratung über Säuglingsmilchpräparate und die Kenntnis der Zusammensetzung verschiedener Angebotssorten auch im Hinblick auf eventuell vorhandene Unverträglichkeiten gehört zu den Standards der Babyfreundlichen Apotheken. Zum viel diskutierten Thema »Beikost« sollte die Apotheke ebenfalls verständliche und praktikable Ratschläge geben können und sich nicht jedem Ernährungs-Modetrend anschließen.

### Netzwerke nutzen

Zukünftige Mitglieder des Vereins Babyfreundliche Apotheke sollten nach Möglichkeit bereits eine intensive Kooperation mit Hebammen, Stillberaterinnen und Ärzten vorweisen können. Denn dieses Netzwerk hilft dem Apothekenteam, auch Probleme und Fragen zu lösen, die außerhalb des pharmazeutischen Fachgebiets liegen. So sollten ganz allgemein Adressen von Kinderärzten und Gynäkologen vorhanden sein sowie nötigenfalls auch Spezialadressen für Schwangerschafts- und Wochenbettprobleme.

Die sicher oft zeitaufwendige Beratung kann sich für die Apotheke auf lange Sicht lohnen. Denn der spezielle Kundenkreis junger Eltern bleibt in der Regel eine langfristige Klientel, wenn die Zeit der Schwangerschaft und der ersten Lebensmonate des Kindes mithilfe der Apotheke gut überstanden wurde. Unterstützung bietet der Verein Babyfreundliche Apotheke mit Beratungshilfen, Werbe- und PR-Maßnahmen, Sonderkonditionen für den Wareneinkauf und vielem mehr.

Wer sich näher für das Thema interessiert, findet viele praxisnahe Informationen in dem von Karin Muß verfassten Buch »Stillberatung und Stillförderung in



istockphoto / Thinkstock

der Apotheke« (Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft Stuttgart).

### Der Weg zum Qualitätssiegel

Voraussetzung für den Erwerb des Qualitätssiegels »Babyfreundliche Apotheke« ist die Mitgliedschaft im Verein, um den Zertifizierungsprozess durchlaufen zu können. Das entsprechende QM-Handbuch kann dann von der Mitgliedsapotheke angefordert und durchgearbeitet werden. Parallel findet eine intensive Grundlagenschulung statt. Danach folgt eine Trainingsphase, die von einer Gutachterin betreut wird.

Für die Beantragung eines Gutachtertermins müssen die im Handbuch ent-

haltenen Checklisten zur Beratungskompetenz ausgefüllt und eingeschickt werden. Eine zweiteilige mündliche Prüfung schließt dann das Verfahren ab, bei dem sowohl das Fachwissen als auch dessen Umsetzung in der Praxis geprüft werden. Bei Erfüllung dieser Voraussetzungen erhält die Apotheke das Qualitätssiegel »Babyfreundliche Apotheke«, das alle drei Jahre einer erneuten Überprüfung unterliegt.

### Kundenbindung auf lange Sicht

Die Ansicht, dass sich der Berufsstand insgesamt etwas entgehen lässt, wenn er das Thema »Eltern und Kinder« vernachlässigt, drängt sich nach dem Be-

sich einiger diesbezüglich engagierter Apotheken auf. Wenn eine kompetente Beratung bereits während der Schwangerschaft der Kundin beginnt, bedeutet dies nicht nur eine Langzeit-Kundenbindung, sondern auch eine Multiplikatorwirkung. Beim Treffen junger Mütter und Väter auf dem Spielplatz und im Kindergarten, auch noch später in der Schulzeit, wird so manche gute Adresse weitergegeben und kompetente Beratung hervorgehoben.

### Von der Theorie zur Praxis – Besuch einer Babyfreundlichen Apotheke

Die Wittelsbacher Apotheke in der Münchener Innenstadt ist nicht zu verfehlen, obwohl im unmittelbaren Umkreis weitere Apotheken anzutreffen sind. Was auffällt, ist die Vielzahl der davor »geparkten« Kinderwagen. Auch in der nicht sehr großen Offizin herrscht das gleiche Bild: Mütter, Väter und Kinder sind gegenüber den »normalen« Kunden in der Mehrzahl.

»Doch dies war nicht immer so«, erzählt Apothekerin Isolde Meyer.



Apothekerin Isolde Meyer, Inhaberin der Wittelsbacher Apotheke in München, mit Sohn, Apotheker Manfred Meyer

Nach der Zertifizierung ihrer Apotheke zur Babyfreundlichen Apotheke vor vier Jahren habe dieser Boom von ratsuchenden jungen Leuten und Eltern erst allmählich eingesetzt. »Es dauerte, bis sich diese Spezialisierung herumgesprochen hatte, aber danach setzte eine ständige Aufwärtstendenz ein«, so die Apothekerin, und fügt hinzu: »Allerdings muss man auch viel dafür tun und selbstverständlich muss auch das Apothekenteam voll dahinterstehen.« Als Apothekerleiterin müsse man sehr aufmerksam die Entwicklung verfolgen und natürlich selbst großes Interesse an den Problemen rund ums Kind zeigen.

Gefragt, wie sie überhaupt zu diesem Spezialgebiet gefunden habe, erzählt Isolde Meyer, dass sie anlässlich einer Fortbildung der Apothekerkammer auf das Thema gestoßen sei. Die Apothekerin mit der Zusatzbezeichnung »Ernährungsberatung, Homöopathie und Naturheilverfahren« hat dabei festgestellt, wie umfangreich das Thema Eltern und Kind ist und begonnen, sich dieses Wissen anzueignen. Sehr hilfreich waren dabei die Fortbildungsangebote der Kammer und der dabei entstandene Kontakt zu Karin Muß, die dort als Referentin Vorträge hält.

Nachdem Isolde Meyer in der Folgezeit dem Verein Babyfreundliche Apotheke beigetreten war, entschloss sie sich, gemeinsam mit einer approbierten Mitarbeiterin, das Zertifizierungsverfahren anzugehen. Im Eiltempo bewältigte sie dieses Vorhaben und erhielt das Qualitätssiegel des Vereins zu dem Fachgebiet um Schwangerschaft, Stillzeit und erste Babyjahre. »Dies war der endgültige Durchbruch zum Erfolg«, meint die Apothekerin heute.

Mittlerweile deckt sie mit ihrem Team ein breites Spektrum in der Beratung ab, beginnend beim Kinderwunsch über Schwangerschaft, Stillen und die ersten Baby- und Kinderjahre mit allen Beschwerden und Kinderkrankheiten. Man kann sich vorstellen, wie einfühlsam diese sensiblen Themen behandelt werden müssen. Isolde Meyer meint

dazu: »Es ist wichtig, nicht nur angeleitetes Wissen weiterzugeben. Um mit den Kunden in ein entsprechendes Beratungsgespräch zu kommen, muss man nachfragen, Interesse zeigen, aufmerksam sein und auf verschiedene Anzeichen achten.« Ihr gesamtes Team, darunter eine Kinderkrankenschwester, die im Zweiterberuf PTA ist, hat sich einen Ruf erarbeitet, der sich unter werdenden und jungen Eltern herumspricht. Nicht umsonst ist die Apotheke für ihre herausragende Fachberatung jüngst mit dem Apothekensiegel ausgezeichnet worden.

»In meiner Apotheke wird selbstverständlich auch in allen anderen Bereichen, wie etwa Homöopathie, Kosmetik und Selbstmedikation gut beraten«, so Isolde Meyer, »aber einer der Schwerpunkte liegt eben doch im Bereich rund ums Baby und Kind.« So finden alle zwei Wochen Mess-, Wiege- und Beratungstage für Babys in der Apotheke statt. Unterschiedliche Themen wie »Erste Hilfe bei möglichen Beschwerden« oder »Hilfe bei Stillproblemen« und Ernährungsberatung über Milchpulver und Beikost gehören zum festen Repertoire der Apotheke.

Daneben bestehen verschiedene Kooperationen mit Hebammen, Ärzten und anderen Gesundheitsdienstleistern. So hat sich durch die Zusammenarbeit mit einem Kinderwunsch-Zentrum ein weiteres Gebiet eröffnet, dessen sich die Apothekerleiterin gerne persönlich annimmt.

Es mehren sich die Fragen an sie zu Kinderwunsch und dessen Problematik und Isolde Meyer hat sich intensiv in dieses Gebiet eingearbeitet. Kolleginnen und Kollegen, die an dem Thema Babyfreundliche Apotheke interessiert sind, rät sie, ganz einfach einmal auszuprobieren, ob das Programm zur Apotheke und dem Team passt. »Die Klientel dazu ist eigentlich überall vorhanden und man trifft auf sehr dankbare und aufnahmebereite Kunden«, meint die erfahrene Apothekerin. ■