

# Ihr Weg zur Zertifizierung als



Herausgeber: Verein Babyfreundliche Apotheke e.V

Vereinsbüro: Karolingerstr. 110, 40223 Düsseldorf

Telefon: 0151 / 52 10 75 95  
Fax: 0211 / 933 727 01  
E-Mail: [info@babyfreundliche-apotheke.de](mailto:info@babyfreundliche-apotheke.de)  
Website: [www.babyfreundliche-apotheke.de](http://www.babyfreundliche-apotheke.de)

## In fünf Schritten zum Qualitätssiegel

### 1. Schritt: Zuständigkeiten klären

Um eine kompetente Beratung während der Hauptöffnungszeiten durchgängig zu gewährleisten, auch an Urlaubs-, Krankheits- und Samstagen, qualifizieren sich mindestens drei ApothekenmitarbeiterInnen als „Babyfreundliches Team“.

Zählt eine Apotheke nicht mehr als fünf MitarbeiterInnen i.S. des pharmazeutischen Personals, reichen für die Zertifizierung zwei Apothekenmitarbeiter.

### 2. Schritt: Schulung und Training

Nachdem die Mitgliedsapotheke den Unterlizenzvertrag unterschrieben hat, erhält sie das „QM-Handbuch für Babyfreundliche Apotheken“. Es wird von den zuständigen MitarbeiterInnen durchgearbeitet. Zusätzlich nimmt das Babyfreundliche Team an der Grundlagenschulung teil. Sie umfasst rund 24 Stunden und behandelt relevante Themen aus dem QM-Handbuch, insbesondere die 12 Beratungsstandards. Die Termine finden Sie auf unserer Website oder Sie fragen im Vereinsbüro nach.

(Hinweis: Diese Schulung ist personengebunden. Sie wird daher nach einem Personalwechsel erneut gefordert.)

Nun setzen die Mitarbeiter die Beratungsstandards in die Praxis um, denn jetzt verfügen sie über das erforderliche Wissen, um schwangere Frauen und junge Eltern kompetent und empathisch zu beraten. Die Apotheke wird während der Schulungs- und Trainingsphase von einer Gutachterin betreut. Mit ihr können alle auftretenden Fragen und Anliegen besprochen und geklärt werden.

### 3. Schritt: Gutachten beantragen

Die Apotheke beantragt spätestens 12 Monate nach Eintritt in den Verein ihre Zertifizierung und vereinbart hierzu mit ihrer Gutachterin einen Termin.

Mindestens sechs Wochen vorher sendet die Apotheke die folgenden Unterlagen an ihre zuständige Gutachterin:

- Antrag für das Gutachten
- ausgefüllte Checklisten (Kopie)
- Schulungsbestätigungen (Kopie)
- Liste der zu prüfenden Mitarbeiter mit Berufsbezeichnung
- Anlagen des QM-Handbuches lt. Information Ihrer Gutachterin (Kopie)

Die Gutachterin prüft, ob mindestens 80 Prozent der Checklistenpunkte erfüllt sind und teilt das Ergebnis spätestens drei Wochen vor dem Gutachtertermin mit.

(Hinweis: Es gibt einige Checklistenpunkte, die nicht zwingend durch die Apothekenmitarbeiter selbst zu erfüllen sind, sondern z. B. auch durch eine Weiterleitung an einen Netzwerkpartner. Genauso gibt es Punkte in der Checkliste, die erst für die erste Rezertifizierung wichtig werden.)

#### **4. Schritt: Ablauf des Zertifizierungstermins**

Die künftigen Babyfreundlichen Mitarbeiter nehmen an einer zweiteiligen mündlichen Prüfung teil. Sie dauert pro Person rund 20 - 30 Minuten.

Im ersten Prüfungsteil werden anhand von drei Fragen die vorhandenen Kenntnisse geprüft, der zweite Teil evaluiert mit drei simulierten Beratungsgesprächen sowohl das Fachwissen als auch die Anwendung der empathischen Kommunikation.

Die Reihenfolge der Befragten kann individuell nach den zeitlichen Möglichkeiten in der Apotheke erfolgen.

Im Anschluss kontrolliert die Gutachterin die Umsetzung des QM-Handbuches in der Apotheke anhand von Auswertungsbögen zu jedem der 12 Standards (ca. 1,5 – 2 Stunden).

#### **5. Schritt: Zertifizierung als Babyfreundliche Apotheke**

Sind alle Voraussetzungen erfüllt, erhält die Apotheke das Qualitätssiegel „Babyfreundliche Apotheke“, verbunden mit dem Recht, das begehrte Logo zu nutzen. Zudem profitiert sie von exklusiven Angeboten und speziellen Leistungen.

Im Falle des Nicht-Bestehens kann ein Termin für ein erneutes Gutachten angesetzt werden.

Innerhalb von 4 Wochen nach dem Gutachtentermin erhält die Apotheke einen schriftlichen Bericht über das Ergebnis des Gutachtens. Die Rechnung (1.000 EUR zzgl. Spesen) erhalten Sie vom Verein.