

Neue und veränderte Kompetenzanforderungen an MFA, ZFA, PKA und PTA in Apotheken, Arzt- und Zahnarztpraxen

Workshop A3

Prof. Dr. Birgit Babitsch, Monika Mielec und Dr. Karin von Moeller

Universität Osnabrück, Fachbereich Humanwissenschaften, Fachgebiet New Public Health

Der demografische Wandel und Strukturwandel im Gesundheitssystem – wie die Stärkung des ambulanten Sektors und E-Health – gehen mit veränderten Anforderungen an und neuen Aufgabenbereichen für die Gesundheitsberufe einher. Dies gilt insbesondere auch für Medizinische Fachangestellte (MFA), Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA), Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte (PKA) und Pharmazeutisch-technische Assistenten/-innen (PTA), die einen hohen Anteil der Beschäftigten im Gesundheitswesen ausmachen. Ziel des Teilvorhabens KoWeGe an der Universität Osnabrück ist es zu ermitteln, welche Kompetenzen MFA, ZFA, PKA und PTA durch Aus- und Fortbildung erwerben und welche Kompetenzen zusätzlich notwendig sind, um den Berufsalltag aktuell und zukünftig gut bewältigen zu können. Somit soll ein Beitrag zu einer qualitativ hochwertigen Gesundheitsversorgung geleistet werden.

Erkenntnisse hierzu wurden durch leitfadengestützte Experteninterviews mit Experten/-innen aus Verbänden, Kammern/ KVen, Schulen, Ministerien, Gewerkschaften und aus der Wissenschaft und Forschung (N=43) geführt. Die qualitative Auswertung der Telefoninterviews anhand von Kurzprotokollen und Transkripten diente der Entwicklung von Fragebögen für die quantitative Befragung von Apotheker/-innen, Ärzten/-innen und Zahnärzten/-innen (Arbeitgeber/-innen) sowie von MFA, ZFA, PKA und PTA (Arbeitnehmer/-innen). Die Befragungsteilnehmer/-innen für die quantitative Befragung wurden auf Bundes- und Länderebene über Kammern und Berufsverbände sowie regional u.a. über die Homepage der Universität Osnabrück für die online-Befragung gewonnen.

Experten/-innen nannten die Anpassung an den (zahn)medizinischen/pharmazeutischen/technischen Fortschritt, neue Versorgungsformen in zunehmender Größe und Komplexität der Einheiten, den Aspekt der Ökonomisierung, die Settings (ambulante, stationäre, öffentliche Gesundheitsversorgung), neue Kooperationsformen, die Zunahme der Komplexität der Tätigkeitsfelder/ neue Tätigkeitsbereiche und Segmente, die Neuverteilung aktueller Tätigkeiten im Team mit einer genaueren Differenzierung der Berufsgruppen und der Schwerpunkte, erweiterte Kommunikationsformen, Beratung, Schnittstellen sowie die zunehmende Arbeitsdichte als relevante berufsgruppenübergreifende Veränderungen im Gesundheitswesen.

Aus Expertensicht ist berufsübergreifend eine Erweiterung der gegenwärtigen Handlungskompetenzen für zukünftige Anforderungen in folgenden Bereichen erforderlich: Kommunikation, Personal- und Teamentwicklung, Übernahme von Eigenverantwortung und Stärkung des Selbstbewusstseins, System- und Rechtskenntnisse, Risikobewertung, Mitgestaltung von Kooperationen, Interprofessionalität, Training und Gestaltung von Lernprozessen,

Reflexionsfähigkeit sowie Theorie-Praxis-Transfer. Berufsgruppenspezifisch lässt sich für die MFA der Bedarf nach der Definition einer neuen Berufsrolle mit erweiterten Kompetenzen und die Entwicklung einer eigenständigen fallbezogenen Kompetenz ableiten. Im Apothekenbereich steht für die PKA die Definition einer neuen (Berufs-)Rolle im Gesundheitswesen und eine Kompetenzerweiterung (ggf. mit anderen kaufmännischen Berufen) mit den Schwerpunkten (Personal-)Management, Unternehmensberatung, Kommunikation im Vordergrund. Kennzeichnend für die PTA ist die Stärkung der aktuellen Berufsrolle durch Emanzipation und dem Bewusstsein für eigene Bedarfe durch erweiterte Kompetenzen in der Personal- und Organisationentwicklung, Kommunikation und den pharmazeutischen Inhalten. Für die ZFA hat die Stärkung der aktuellen Berufsrolle mit erweiterten Kompetenzen in den Bereichen der Betriebswirtschaft und Prävention/ Prophylaxe Bestand.

An der online-Befragung haben 67 MFA, 50 ZFA, 63 PKA und 242 PTA teilgenommen. Im ambulanten Bereich sind 91,0 % der MFA und 86,0 % der ZFA tätig. Während von den befragten PKA 68,3 % in Haupt-/ Einzelapotheken und 25,4 % in Filialapotheke arbeiten, sind von den befragten PTA 80,6 % in Haupt-/ Einzelapotheken und 18,6 % in Filialapotheken tätig.

Nach Einschätzung der befragten MFA sind bzw. bleiben Hygiene, Datenschutz, Abrechnung, Organisation, Qualitätsmanagement, Prävention/ Gesundheitsförderung und Arztassistenz die gegenwärtig und zukünftig wichtigsten Bereiche ihrer Berufspraxis. Zukünftig besonders an Bedeutung zunehmen werden ihrer Einschätzung nach die Bereiche Qualitätsmanagement, Personalentwicklung, Patientenedukation und Individuelle Gesundheitsleistungen sowie die Beratung von Angehörigen und Personen des sozialen Umfeldes der Patienten/-innen. Weitere zukünftige Kompetenzanforderungen werden zudem hinsichtlich Teamarbeit, komplexen Managementaufgaben in der Praxis/ Klinik, Patientensicherheit, leichter Sprache, der Mitgestaltung von Rahmenbedingungen in der Praxis/ Klinik und der Sicherheit in der Terminologie sowie Rechtskenntnissen über das Gesundheitswesen, der Berücksichtigung des kulturellen Hintergrunds und von Behandlungsleitlinien gesehen.

Die gegenwärtig und zukünftig wichtigsten Bereiche ihrer Berufspraxis sind nach Einschätzung der befragten PKA Warenwirtschaft und Abrechnung, Datenschutz, Logistik, Qualitätsmanagement, Management und Büroassistenz. Während der Bereich Warenwirtschaft und Abrechnung zukünftig als rückläufig eingeschätzt wird, wird die Apothekerentlastung als besonders stark zunehmender Bereich eingestuft. Ebenso wie die MFA schätzen auch die PKA die Beratung von Angehörigen und Personen des sozialen Umfeldes der Patienten/-innen als zukünftig sehr wichtig ein. Zudem sind Teamarbeit, Patientensicherheit, leichte Sprache, die Mitgestaltung von Rahmenbedingungen in der Apotheke und Beratungsaufgaben bei der Selbstmedikation, multiprofessionelles Arbeiten/ Kooperation mit anderen Gesundheitsberufen nach Einschätzung der befragten PKA zukünftig sehr wichtige Aspekte ihrer Berufspraxis.

Gegenwärtig und zukünftig sehr wichtige Bereiche der Berufspraxis von PTA sind die Teilnahme an der Arzneimittel- und Gesundheitsberatung, der Beratung zu Medizinprodukten und Hilfsmitteln

sowie dem Qualitätsmanagement und der Ernährungsberatung. Darüber hinaus werden ihrer Einschätzung nach die Bereiche Prävention/ Gesundheitsförderung, Apothekerentlastung und E-Health/ Telemedizin zunehmend wichtigere Aufgabenbereiche. 37,6 % schätzen außerdem das Mitwirken beim Medikationsmanagement/ Medikationsplan als neuen sehr wichtigen Aspekt ihrer zukünftigen Berufspraxis ein. Als weitere sehr wichtige Aspekte des zukünftigen Berufsalltags werden multiprofessionelles Arbeiten/ Kooperation mit anderen Gesundheitsberufen, die Berücksichtigung des kulturellen Hintergrunds, das evidenzbasierte Arbeiten und die Beratung von Mitarbeiter/-innen in ambulanten Einrichtungen des Gesundheitswesens von den befragten PTA gesehen.

Die gegenwärtig und zukünftig wichtigsten Bereiche ihrer Berufspraxis sind nach Einschätzung der befragten ZFA Hygiene, Datenschutz, Zahnarztentlastung, Abrechnung, Prävention/ Gesundheitsförderung, Organisation und Management sowie Qualitätsmanagement. Zukünftig sehr wichtig werden ihrer Einschätzung nach neben der Zahnarztassistenz die stationäre Versorgung/ Heimversorgung, E-Health/ Telemedizin und das Schnittstellenmanagement in der gesundheitlichen Versorgung sowie die Beratung von Mitarbeiter/-innen in ambulanten Einrichtungen der Gesundheitsversorgung. Im Vergleich zur gegenwärtigen Berufspraxis schreiben die befragten ZFA außerdem den Aspekten Rechts- und Systemkenntnisse über das Gesundheitswesen, komplexe Managementanforderungen in der Praxis/ Klinik, Berücksichtigung des kulturellen Hintergrundes und Risikobewertung zukünftig einen hohen Stellenwert zu.

Die Ergebnisse des Projektes KoWeGe deckten sich der Einschätzung des Publikums. Folgende weitere Aspekte wurden thematisiert: die Notwendigkeit der Verbesserung der interprofessionellen Kooperation zwischen den Berufsgruppen, die Einführung eines Rotationsprinzips in der praktischer Phase der Ausbildungen und eine generalistischere Ausbildung z.B. mit Spezialisierung in Beratung und Kommunikation. Hierzu wäre es wichtig, die Fortbildung für diese Berufsgruppen zu stärken und auszubauen, um eine lebenslange Kompetenzentwicklung für alle Zielgruppen sowie für Wiedereinsteiger/-innen zu ermöglichen.

Auf Basis der Ergebnisse wird derzeit ein Weiterbildungsrahmen entwickelt. Ein Weiterbildungsmodul wird ab Frühjahr 2017 an der Universität Osnabrück pilothaft erprobt.¹

Präsentation

¹ Verbundprojekt KeGL/Teilvorhaben Universität Osnabrück (KeGL-UniOS). Online www.kegl-unios.uni-osnabrueck.de