



Fachkraft elektronische Praxiskommunikation – Entscheidende Zukunftsqualifikation für Arzthelferinnen und medizinische Fachangestellte

Jennifer Meyer

Die Vernetzung von Arztpraxen, Kliniken, Apotheken und Krankenhäusern zu einer umfassenden Telematikinfrastruktur kann nur dann positive Entwicklungen im Gesundheitswesen erwirken, wenn alle Akteure qualifiziert mit den neuen Technologien umgehen können. Deshalb ist es notwendig, Wissen und Fähigkeiten zu vermitteln, die erst eine korrekte und professionelle Nutzung der Technologien erlauben. Besonders attraktiv ist ein solches innovatives Know-how für den Alltag von Arzthelferinnen, medizinischen Fachangestellte und insbesondere für Rückkehrerinnen in diesen Beruf: Die ZTG Zentrum für Telematik im Gesundheitswesen GmbH entwickelte gemeinsam mit der KVWL Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe das Fortbildungskonzept **Fachkraft elektronische Praxiskommunikation**, welches die Absolventinnen befähigt, die Techniken kompetent und zielgerichtet einzusetzen. Das Konzept ist von der Akademie für ärztliche Fort- und Weiterbildung der Ärztekammer Westfalen-Lippe (ÄKWL) ins Fortbildungsprogramm aufgenommen worden. Bei erfolgreichem Abschluss erhalten die Absolventinnen ein Zertifikat der ÄKWL.

Europaweit bauen Gesundheits- und IT-Experten gemeinsam eine von überall aus verfügbare, flächendeckende Telematikinfrastruktur für das Gesundheitswesen auf, welche die Kommunikationsteilnehmer verbindet und über die Informationen und Daten ausgetauscht werden. Den Zugriff auf die digitalen Netze ermöglicht die elektronische Gesundheitskarte bzw. der elektronische (Heil-)Berufsausweis. In der neuen vernetzten Gesundheitswelt werden rund 80 Millionen Versicherte mit einer solchen Karte ausgestattet. Über die TI werden fast 188.000 Ärzte und Zahnärzte, 22.000 Apotheken, mehr als 2.000 Krankenhäuser und etwa 300 Krankenkassen sowie rund 50 weitere Gesundheitsberufe Daten und Informationen auf elektronischem Wege austauschen.

Die Initiative eGesundheit.nrw der Landesregierung Nordrhein-Westfalen hat unter ZTG-Federführung die eHealth Academy als wichtiges Projekt im Kontext des Aufbaus einer umfassenden Telematikinfrastruktur sowie der Etablierung moderner eHealth-Verfahren gestartet. Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales in Nordrhein-Westfalen (MAGS) zielt neben anderen Aktivitäten beispielsweise auf den flächendeckenden Einsatz telemedizinischer Anwendungen, welche sich nahtlos in die aktuell entwi-

ckelte Telematikinfrastruktur einpassen werden. Elektronischer Arztbrief, elektronisches Rezept, Versicherten-Stammdatenmanagement und andere Services, in denen elektronische Gesundheitskarte und Heilberufsausweis eingesetzt werden, integrieren sich schon bald in die alltäglichen Abläufe am Arbeitsplatz. Hiervon sind alle Akteure in den verschiedenen Sektoren betroffen. Doch wie ist es möglich, dass sie den Anforderungen im Umgang mit den neuen Techniken gerecht werden? Diese Frage versteht die eHealth Academy als Ausgangspunkt zur Entwicklung neuer Konzepte im Bereich E-Health-Fortbildungen: Die Akademie, für die fachlich die ZTG GmbH verantwortlich ist, erstellt Schulungs-, Workshops-, Fortbildungs- und Tagungskonzepte für Arzthelferinnen bis hin zu IT-Experten oder Gesundheitsmanagern. ZTG setzt die vielfältigen E-Health-Veranstaltungen teils selbständig, teils in Kooperation mit Partnern wie der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe (KVWL), der Ärztekammer Westfalen-Lippe (ÄKWL),

der Fachhochschule Dortmund oder dem BMC Berufsverband Managed Care e. V. und vielen weiteren um.

Papierlose Praxis und digitale Kommunikation für ein kompetentes und modernes Praxisimage

Einen besonderen Schwerpunkt bildet in diesem Schulungskonzept aktuell die Fortbildung der Arzthelferinnen, bzw. medizinischen Fachangestellten: Durch die Einführung einer neuen Telematikinfrastruktur und den damit verbundenen Anwendungen insbesondere im Umgang mit der elektronischen Gesundheitskarte erfährt das Berufsbild der Arzthelferin neue Herausforderungen aber auch Perspektiven im Bereich elektronische Kommunikation.

Ärzte erhalten die Möglichkeit, ihre Praxis in zunehmendem Umfang papierlos zu verwalten, indem sie die verschiedenen alltäglichen Praxisabläufe digitalisieren, Abrechnungen etc. auf elektronische Weise übermitteln und die Kommunikation mit Kollegen anderer Institutionen elektronisieren. Dies spart nicht nur Zeit und Geld, sondern ist auch einem modernen, sauberen und kompetenten Praxisimage förderlich. Doch um die Qualität der Versorgung mit Hilfe neuer Technologien zu steigern, ist es unerlässlich, dass sowohl der Arzt als auch seine Helferinnen kompetent mit den Technologien umgehen können und über datenschutzrechtliche Anforderungen informiert sind. Konsequenterweise werden neue Kommunikationsformen zwischen der Arzthelferin und dem Patienten, wie Aufklärungsgespräche zu den Anwendungen beim Einsatz der neuen Technologien

Autorin: Jennifer Meyer

Titel: **Fachkraft elektronische Praxiskommunikation – Entscheidende Zukunftsqualifikation für Arzthelferinnen und medizinische Fachangestellte**
In: Jäckel (Hrsg.) **Telemedizinführer Deutschland**, Bad Nauheim, Ausgabe 2009
Seite: 96-99



Telekonsil, Telekonferenz, Telemonitoring

entstehen. Um diese Kommunikationsformen sachgerecht und im Rahmen des Praxisalltags zu bewältigen, sind Kompetenzen im Bereich Kommunikation und IT notwendig, die nicht als selbstverständlich angesehen werden dürfen. Die Fortbildung „Fachkraft elektronische Praxiskommunikation“ integriert diese Kommunikations- und Technologieanforderungen im Berufsbild Arzthelferin zu einem kompakten Fortbildungsprogramm. Berufsrückkehrerinnen, als auch im Beruf stehende vollzeitbeschäftigte Arzthelferinnen erhalten in diesem Fortbildungsprogramm die Möglichkeit, sich zu einer auf dem Arbeitsmarkt gefragten Spezialistin im Bereich elektronischer Kommunikation in der Arztpraxis fortzubilden.

Nicht nur aus der Sicht der Arzthelferinnen und medizinischen Fachangestellten ermöglichen Digitalisierungsprozesse neue Perspektiven: Die Etablierung neuer elektronischer Datenwege eröffnet insbesondere Inhabern von Arztpraxen neue innovative Versorgungs- und Kommunikationsformen, beispielsweise im Überleitungsmanagement von ambulanter zu stationärer Versorgung, aber auch in der Verwaltung administrativer Prozesse innerhalb der Praxis lassen sich die Arbeitsabläufe reibungsloser gestalten: Patienten-Karteikarten können unter Berücksichtigung der nötigen Aufbewahrungszeiten abgebaut werden. Der Arzt erhält die Möglichkeit, zeitnah verlässlich Informationen von Kollegen anderer Institutionen zu erhalten und in das eigene System digital aufzunehmen. Nicht notwendiger Platz zur Archivierung von Daten kann abgebaut und mittelfristig für andere Zwecke verwendet werden. Zeitmanagement wie die Vergabe von Terminen kann digitalisiert werden, welches neue Services für Patienten ermöglichen kann. Schon heute bieten einige Praxen den Patienten digitale Empfänger, die ihnen per Signalton auf die eigene Position auf der Warteliste aufmerksam machen. Dies entspannt gerade in stark frequentierten Praxen in Stadtnähe die Atmosphäre in Warteraum und Empfangsbereich und somit Umfang und Qualität der Versorgung. Viele weitere innovative Ideen entwickeln sich und bieten den Arztpraxen Möglichkeiten, sich in ihrem Leistungsangebot von der Konkurrenz abzusetzen. Damit die Nut-



Abbildung 1: Dr. med. H.-P. Peters (KVWL) erläutert als ärztlicher Leiter der Modell- und Testregion Bochum-Essen die Perspektiven der elektronischen Gesundheitskarte und der papierlosen Praxis Arzthelferinnen der Pilotärzte der Testregion

zung von digitaler Kommunikation datenschutzrechtlich sachgerecht und effizient umgesetzt werden kann und die Ärzte den Spagat zwischen betriebswirtschaftlichen und medizinischen Herausforderungen durch die neuen Techniken verbessern können, ist eine Fortbildung des Personals ein notwendiger Ansatz, der im Rahmen des Konzeptes „Fachkraft elektronische Praxiskommunikation“ umgesetzt wird.

Das aus insgesamt fünf Modulen bestehende Programm wurde durch die ZTG GmbH in Kooperation mit der KVWL speziell für die neuen Anforderungen an diese Berufsgruppe entwickelt. Verschiedene Ärztekammern haben bereits ihr Interesse daran geäußert, diese Fortbildung ebenfalls anzubieten, die ÄKWL hat das Konzept bereits in ihr Programm aufgenommen.

Inhaltliche Fachkompetenz und zielgruppenspezifische Vermittlung der Inhalte

Das Fortbildungsprogramm hat mittlerweile dreimal in der Durchführung einzelner Module erfolgreich den Praxistest bestanden. Abbildung 1 zeigt wie der ärztliche Leiter der Modell- und Testregion Bochum/Essen zur Einführung der elektronischen Gesundheitskarte persönlich in den ersten Durchläufen der Fortbildung Arzthelferinnen über die neuen Technologien informiert hat. Die Veranstalter legen hohen Wert auf die Vermittlung des Wissens und der Fähigkeiten durch sachkundige Experten, welche die Inhalte praxisnah und zielgruppengerecht vermitteln. Teilnehmende Arzthelferinnen bestätigten dies: 35 von 36 Teilnehmerinnen gaben in

einer anonymen Befragung bei zwei Lerngruppen (à 20 und 16 Teilnehmerinnen) an, dass die Referenten eine hohe Fachkompetenz aufwiesen und ebenso waren 35 von 36 der Meinung, dass die Inhalte verständlich übermittelt wurden.

Die fünf Module der Fortbildung

Um den Arzthelferinnen zu ermöglichen, einzelne Bereiche, die sie besonders interessieren, auszuwählen, ist das Fortbildungskonzept in fünf auch einzeln buchbare Module eingeteilt, siehe Tabelle 1. Die Module 1 und 2 beinhalten die Vermittlung grundlegender Kenntnisse im Bereich Hard- und Software in der Arztpraxis (Modul 1 Computergestütztes Praxismanagement) und Textverarbeitung, sowie Tabellenkalkulation (Modul 2 Office-Anwendungen). Arzthelferinnen mit Vorkenntnissen in diesen Bereichen, die ein Gesamtzertifikat „Fachkraft elektronische Praxiskommunikation“ anstreben, können alternativ einen Eingangstest im Themenbereich dieser zwei Module ableisten, so dass sie diese Bereiche nicht belegen müssen und somit unnötiger Zeitaufwand für sie entfällt. Im dritten Modul (Modul 3 Computergestützte Kommunikation und die elektronische Gesundheitskarte) werden alle Basisanwendungen zur digitalen Kommunikation in der Arztpraxis, von der E-Mail-Anwendung bis zu den Anwendungen der elektronischen Gesundheitskarte und des Heilberufsausweises unter Berücksichtigung der Datensicherheit und des Datenschutzes vermittelt. Ebenso die sachgerechte und qualitätsgesicherte Recherche medizinischer Informationen im Internet wird in diesem Modul behandelt. Das Modul 4 Praxismarketing und das Modul 5 Disease Management Programme runden das Fortbildungsprofil ab, so dass die Arzthelferinnen ein gutes Fundament für Arbeitsprozesse innerhalb einer zunehmend digitalen und vernetzten Arztpraxis mit modernen Anwendungen im Bereich Integrierter Versorgung und sektorübergreifender Kommunikation erhalten. Die Fortbildung ist auf insgesamt drei Monate konzipiert. Die Einheiten werden an Mittwochnachmittagen und Samstagen angeboten, damit auch berufstätige Arzthelferinnen die Veranstaltungen ohne großen Aufwand besuchen



	Titel	Inhalt (komprimierte Darstellung)	
Modul 1	Computergestütztes Praxismanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse zu modernen Rechnern • Computernetzwerke • Grundbegriffe im Bereich Hardware und Software • verschiedene Speichermedien • Datenschutzes und Vorkehrungen in der Praxis • Dateiverwaltung • Funktionsprinzipien von Software, Umgang mit Praxissoftware 	20 h
Modul 2	Office-Anwendungen in der Arztpraxis	<ul style="list-style-type: none"> • Textverarbeitung (Erstellen von Serienbriefen) • Tabellenkalkulation (Erzeugen von Diagrammen und Formeln) 	10 h
Modul 3	Computergestützte Kommunikation und die elektronische Gesundheitskarte	<ul style="list-style-type: none"> • E-Mail, Internet und Datentransfer, Verschlüsselung • Tarifgestaltung bei verschiedenen Zugangsformen • Verwendung der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) und des Heilberufsausweises (eHBA) • Die eGK mit ihren Anwendungen, eRezept, Arzneimitteldokumentation, ePatientenakte, eArztbrief • Die Datensicherheit, übliche Datenstandards und Datenhoheiten • Vertretung und Aufklärung der eGK gegenüber Patienten • Recherche qualitativ hochwertiger medizinischer Informationen im Internet, der Umgang mit Webbrowsern und Sicherheitsaspekten • Arbeiten mit medizinischen Fachinformationen 	30 h
Modul 4	Praxismarketing	<ul style="list-style-type: none"> • Pflege eines guten Praxisimages und Aufrechterhaltung der Patientenbindung • Praxismarketing mit dem Internet • Das Erstellen von Webseiten (Praxishomepage) und Kostengestaltung und technische Umsetzung • Verwenden von Content-Management-Systemen 	10 h
Modul 5	Disease Management Programme	<ul style="list-style-type: none"> • Strukturierte Behandlungsprogramme für chronisch Kranke • DMP-Dokumentationsbögen – elektronische Bearbeitung • Einschreibung in DMPe 	10 h

Tabelle 1: Die fünf Module der Fortbildung „Fachkraft elektronische Praxiskommunikation“

können. Jeder Themenblock endet mit einer Abschlussprüfung. Bei erfolgreicher Absolvierung der Module erhalten die Teilnehmerinnen das Zertifikat „Fachkraft elektronische Praxiskommunikation“ der ÄKWL.

Besuch der Musterumgebung des Projektbüros eGesundheit.nrw

Als besonderes Highlight der Veranstaltung gilt der Besuch der Musterumgebung des Projektbüros eGesundheit.nrw. Hier können die Teilnehmerinnen an festen Terminals die Anwendungen der elektronischen Gesundheitskarte wirklickeitsnah durchspielen. Die Teilnehmerinnen können in den Rollen von Arzthelferin, Arzt, Patient und Apotheker die Anwendungsmöglichkeiten der Gesundheitskarte erlernen. Dies bietet die Möglichkeit,

auch Einblick in die Abläufe in Arztpraxis und Apotheke zu erhalten, bevor sie die Anwendungen im Praxisalltag erfahren. In Abbildung 2 ist das Apothekenterminal der Musterumgebung in Bochum beispielhaft dargestellt.

E-Learning Anwendung zur Vertiefung des Wissens

Nicht nur über Präsenzveranstaltungen werden den Teilnehmerinnen Wissen und Kompetenzen vermittelt: In einer Kombination aus E-Learning und gemeinsamen Fortbildungsveranstaltungen in der Lerngruppe, so genanntem Blended Learning, erhalten die Teilnehmerinnen ab 2009 die Möglichkeit, ihr Wissen mit Hilfe von E-Learning Anwendungen zu vertiefen. So wird IT als Technik zum Lernen und Lerngegenstand verwendet, damit der

Umgang mit Computersystemen den Teilnehmerinnen als selbstverständlich wird. Weiter kann E-Learning durch gezielte Übungsaufgaben und inhaltliche Wiederholungen ein individuelles Lernen im eigenen Tempo erlauben und fördern. Inhalte die in Präsenzveranstaltungen noch nicht genügend verstanden oder verinnerlicht wurden, können durch motivierend aufbereitete E-Learning Einheiten wiederholt und überprüft werden. Die Oberfläche des vom ZTG erstellten E-Learning Systems ist in Abbildung 3 dargestellt.

Ausblick

Blended Learning wird im Rahmen der eHealth Academy einen immer bedeutenderen Stellenwert einnehmen. Viele der zu vermittelnden Themen eignen sich hervorragend, die sich zur Zeit schnell entwi-



Telekonsil, Telekonferenz, Telemonitoring

ckelnden Technologien den zukünftigen Anwendern mit dieser Lernform einfach und kompakt zugänglich zu machen. Der gesamte Bereich der Telemedizin entwickelt sich derzeit rasant. In nicht allzu ferner Zukunft werden telemedizinische Anwendungen im Rahmen von Portal-kliniken und bei einigen Fach- bzw. niedergelassenen Ärzten zum Alltag gehören. In Konsequenz müssen Angehörige verschiedener Berufsgruppen in kurzer Zeit erlernen, mit den neuen Technologien sachgerecht umzugehen. Neue Berufsbilder im Bereich eHealth werden entstehen und mit ihnen parallele Aus-, Fort- und Weiterbildungsangebote. Diese bringt die eHealth Academy unter inhaltlicher Gestaltung und Federführung des ZTG nach dem Motto „Mit Wissen die Zukunft gestalten“ kompetent, neutral und qualitätsgesichert schon jetzt auf den Weg.

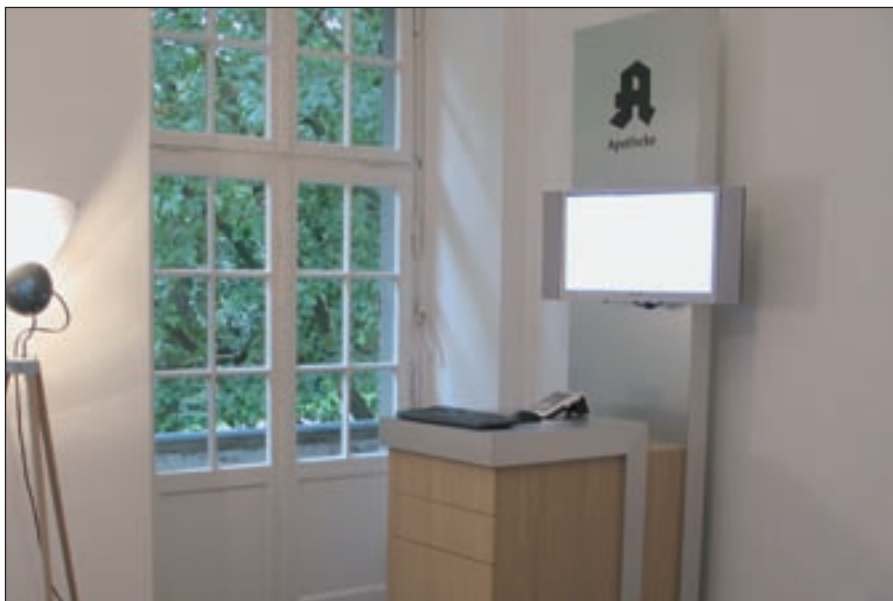


Abbildung 2: Die Musterumgebung des Projektbüros eGesundheit.nrw

ZTG
Zentrum für Telematik
im Gesundheitswesen

Fachkraft
elektronische Praxiskommunikation

Herzlich Willkommen zum
E-Learning-Tool "elektronische
Gesundheitskarte"

Klicken Sie auf der linken Seite auf die
Navigation um mit dem gewünschten Kapitel zu
starten. Für ein umfassendes Verständnis der
eGK sollten alle Kapitel bearbeitet werden.

Viel Erfolg!

Einführung E-Learning
Basisinformationen
Anwendungen der eGK
Rahmenbedingungen
Technische Umsetzung

Abbildung 3: E-Learning-Tool zur Fortbildung Fachkraft elektronische Praxiskommunikation

Danksagung

Die ZTG GmbH bedankt sich bei den Kooperationspartnern der KVWL und der ÄKWL, insbesondere bei Beate Kalz, Stefan Kampe und Dr. med. Hans-Peter Peters (KVWL), sowie bei Elisabeth Borg und Christoph Ellers (ÄKWL), bei Eva Dierks (Universität Bielefeld), die durch ihr Engagement das Projekt mit vorangetrieben hat und vor allem bei allen Arzthelferinnen, die durch ihr großes Interesse an den Inhalten und durch kritische Fragen das Fortbildungskonzept bereichert haben.

Kontakt

Dipl. Math. Dr. Jennifer Meyer
Schulungsmanagerin
ZTG Zentrum für Telematik im
Gesundheitswesen GmbH
Campus Fichtenhain 42
47807 Krefeld

Tel.: +49 (0) 21 51 / 8 20 73 - 11 / 12
Fax: +49 (0) 21 51 / 8 20 73 - 30
j.meyer@ztg-nrw.de
www.ztg-nrw.de

2.1