

MFA-Tag

Fachkräftemangel im Gesundheitssystem: Quereinstieg erfordert beidseitige Hausaufgaben

Fachkräftemangel herrscht im Gesundheitswesen nicht erst seit gestern. Und so arbeiten in mancher Arztpraxis heute auch fachfremde Kräfte. Sie bringen andere Kompetenzen ins Spiel.



Von Michaela Schneider (/Nachrichten/Michaela-Schneider-au89400.html)

Veröffentlicht: 02.07.2025, 16:52 Uhr



Berichteten beim MFA-Tag von ihren Quereinstiegen: Agron Krasniqi, Teuta Krasniqi, Ivette Edelmann, Donata Graf, Johanna Troglauer und Moderatorin Christiane Moreano. (v.l.n.r.)

© Michaela Schneider

München. Willkommen zur Talentshow „Germanys best Quereinsteiger*innen“, begrüßte Christiane Moreano, Co-Geschäftsführerin der CONSULTOR!O Healthcare Management GmbH, plakativ zu einem Panel beim MFA-Tag und ZFA-Tag in München. Erstmals hatte das ausrichtende PKV Institut München heuer mit dem Praxisnetz Münchner Ärzte e.V. in Pasing kooperiert und präsentierte nun Erfolgsbeispiele und Erfahrungsberichte von Quereinsteigerinnen und einem Quereinsteiger aus den zwei Hausarztpraxen „Praxis im Chalet“ in Pasing und der internistisch-kardiologischen „Gemeinschaftspraxis Birkengarten“ in Puchheim.

Die Bevölkerungspyramide habe sich verschoben, die Gesundheitseinrichtungen seien überlasteter denn je, sagt Moreano. Gleichzeitig verändere sich das ambulante Gesundheitswesen wahnsinnig dynamisch und schnell – und damit einher gehe, dass heute neben dem medizinischen Fachwissen neue Fähigkeiten gefragt seien wie zum Beispiel IT-Affinität. Hier könnten dann auch fachfremde Talente ins Spiel kommen mit neuen Kompetenzen und Ansätzen – vorausgesetzt, alle Seiten machten vorab bestimmte Hausaufgaben.

Praxis ohne Terminvergabe eingeführt

Ein Beispiel ist Agron Krasniqi, eigentlich Fotograf, Grafik- und Webdesigner. Seine Ehefrau Teuta – als Kinderkrankenschwester und Altenpflegerin ebenfalls Quereinsteigerin in der „Praxis im Chalet“ – bat ihn um Unterstützung, als die Arztpraxis während der Pandemie ein Impf- und Testzentrum aufbauen wollte und es drunter und drüber ging. Agron Krasniqi übernahm dessen Leitung.

Als später dann die Praxismanagerin aufhörte, wurde der Grafik- und Webdesigner mit entsprechenden IT-Verständnis gefragt, ob er in der Praxis arbeiten wolle – und entschied sich für den Sprung ins kalte Wasser. Auf seinen Vorschlag hin wurde unter anderem umgestellt auf eine Praxis ohne Terminvergabe. Er sagt: „Ich habe versucht, die Bürokratie, die ich als Patient in Arztpraxen selbst beobachtet habe, ein Stück weit abzuschaffen.“ Seine Expertise kommt an und er beschloss nach einer Weile, die Weiterbildung zum Praxismanager zu machen.

Kinderkrankenschwester und Altenpflegerin

Auch Ehefrau Teuta konnte wohl seinerzeit eigene Erfahrungen einbringen, als sie den Quereinstieg machte: In Arztpraxen gehe es oft sehr hektisch zu. Als Kinderkrankenschwester und Altenpflegerin aber wisse sie, dass gerade sehr junge und ältere Menschen Zeit, Zuwendung und vielleicht auch einmal mehr Lob benötigten bei Blutabnahme und Co. Die Erfahrung, sagt sie, versuche sie an Kolleginnen weiterzugeben. Inzwischen übrigens macht sie eine Weiterbildung zur Ernährungsberaterin und will damit in Zukunft weitere Expertise in den Praxisalltag einbringen.

Aus der „Gemeinschaftspraxis Birkengarten“ berichteten zudem Bürokräft Ivette Edelmann, Donata Graf, die früher in einem der Berliner Rathäuser als Beamtin gearbeitet hatte, und Johanna Troglauer, als leitende Kraft zuständig unter anderem fürs Personalmanagement. Ivette Edelmann bringt dabei technisches Verständnis mit und ist unter anderem fürs Telefon, die Anmeldung sowie digitale Tools wie die Online-Rezeption oder die KI-Telefonassistenz zuständig. Donata Graf kümmert sich seit zwei Jahren vor allen Dingen um die Telefonanmeldung, Praxisassistentin und „ein wenig EKGs“. Angelernt wurden die beiden intern von Kolleginnen, Donata Graf spricht unter anderem mit Blick auf Telefondienste von einer „guten Ergänzung“, weil viele der gelernten MFA Telefondienste nicht mögen, sie diese aber sehr gern übernehme.

Checklisten am Telefon für Notfälle

Vor allem auch für Quereinsteiger liegen in der Praxis etwa für den Telefondienst Checklisten, anhand derer auch fachfremde Kolleginnen befähigt werden sollen abzuschätzen, ob es sich um einen Notfall handeln könnte. Johanna Troglauer spricht von einem umfangreichen Qualitätsmanagement in der Praxis: Alle Stellen seien detailliert beschrieben und mit Checklisten ausgestattet; alles sei nachlesbar und grafisch aufgearbeitet. Wer frisch ins Team kommt, bekomme ein „Heftchen mit allen Aufgaben“, sitze erst einmal dabei, schaue zu – und habe auch später zunächst begleitend eine erfahrene Fachkraft an der Seite. Rückfragen – jederzeit möglich.

„Nicht jeder muss alles können“

Troglauer sagt auch: Es gehe nicht darum, dass Fachfremde sämtliche Arbeiten einer MFA übernehmen, sondern darum, ihnen den Rücken frei zu halten für eigentliche Kernaufgaben. Dass sich die ein oder

andere MFA in ihrer Berufsehre durch Quereinsteiger angegriffen fühle, komme vor. Auch habe sie die Sorge erlebt, dass zu viele medizinische Aufgaben auf zu wenigen Schultern lassen könnten. „Das sind Dinge, die man in Teambesprechungen diskutieren muss“, ergänzt sie. Man müsse bewusst machen, dass „nicht jeder alles können“ muss.

Christiane Moreano empfiehlt, Praxisabläufe und -prozesse zu überdenken und zu überlegen: „Was können wir gut abbilden? Wo bestehen Engpässe?“ Im nächsten Schritt gehe es dann darum, sich genau zu überlegen, wo sich Mitarbeitende finden könnten, die genau diese Aufgaben in Zukunft übernehmen Stichwort gezielte Akquise. Und: Wenn die neue Kraft ins Team komme, sei eine gute Einarbeitung das A u O. Das gelte im Allgemeinen – und für Fachfremde umso mehr. Dann liege der Schlüssel zum Erfolg in Vielfalt.

Tipps der Expertin Christiane Moreano:

1. Es braucht ein strukturiertes Onboarding-Programm, mit allen notwendigen Informationen und Unterstützung, um neue Mitarbeitende rasch einzuarbeiten.
2. Die Arztpraxis sollte eine praxisindividuelle, transparente, nachvollziehbare und faire Vergütungsstruktur entwickeln für MFA wie auch Quereinsteiger.
3. Teammitglieder sollten über die Ankunft neuer Kolleginnen rechtzeitig informiert sein und diese willkommen heißen. Betont werden sollte, welche besonderen Fähigkeiten wie etwa IT-Kompetenz oder Kommunikationsfähigkeit Quereinsteiger mitbringen.
4. Neuzugängen sollte eine erfahrene Kollegin an die Seite gestellt werden als Mentorin, um den Einstieg zu erleichtern.
5. Regelmäßige Feedbacksitzungen dienen auch dazu, Fortschritte zu überprüfen und Anpassungen vorzunehmen.
6. Mit gezielten Schulungen und Weiterbildungsmaßnahmen lassen sich fachspezifische Kenntnisse erwerben oder erweitern.
7. Digitale Tools und Plattformen wie zum Beispiel digitale Handbücher oder interaktive Lernmodule können den Einstieg erleichtern wie auch den Informationsaustausch und die Zusammenarbeit im Team fördern.
8. Regelmäßige Teambuilding-Maßnahmen stärken den Zusammenhalt und helfen, Vorbehalte abzubauen.
9. Gefördert werden sollte ein kulturell sensibles Arbeitsumfeld, in dem Vielfalt geschätzt und als Bereicherung gesehen wird.