

Der Weg zu einem modernen Berufsleitbild für die Pharmareferenten

O. Univ.-Prof Mag. Dr. Dieter Mandl lehrt an der Karl-Franzens-Universität Graz am Institut für Wirtschaftspädagogik. Seine langjährige Erfahrung im Bereich der Industrie und im Gesundheitswesen prädestiniert ihn für die Aufgabe, in Zusammenarbeit mit Institutionen der Pharmaindustrie Berufsleitbilder für Pharma-Mitarbeiter zu entwickeln. Seit 1997 im Entwicklungsteam für eine Fachhochschule für Gesundheitsmanagement und Pharmamanagement der IMC Krems. Vorsitzender des wissenschaftlichen Beirates der 1998 gegründeten Pharma Akademie Österreich.

Die Ausgangssituation

1 Die Qualifikation und Pflichten der Pharmareferenten gem. AMG.

§ 72 Abs.1 Arzneimittelgesetz (AMG) legt fest, daß die Tätigkeit eines Pharmareferenten nur von Personen ausgeübt werden darf, die

1. Ein Universitätsstudium aus den Studienrichtungen Medizin, Veterinärmedizin oder Pharmazie erfolgreich abgeschlossen haben oder
2. Durch eine Prüfung nachgewiesen haben, daß ihre Berufsvorbildung im Hinblick auf die Tätigkeit eines Pharmareferenten der Berufsvorbildung gem. Z 1 gleichzuhalten ist.

§ 73 AMG bestimmt in den Abs. 1 und 2, daß die Pharmareferenten in Ausübung ihrer Tätigkeiten die Aufgaben, die die Fachinformation gem. § 10 AMG zu enthalten hat, uneingeschränkt zu vermitteln haben, und daß sie verpflichtet sind, ihnen zur Kenntnis gelangende Informationen im Sinne des § 57 AMG unverzüglich ihrem Auftraggeber zu übermitteln. Bei Ausübung ihrer Tätigkeiten dürfen Pharmareferenten gem. § 74 AMG keine Bestellungen von Arzneimitteln entgegennehmen. Aus den genannten Bestimmungen des AMG ergeben sich für die Pharmareferenten folgende Kernaufgaben sowie Pflichten und Verbote:

> Informations- / Wissensvermittlungsfunktionen bzw. -pflichten

Die Pharmareferenten bilden durch ihre Tätigkeiten eine fachlich hochwertige Informationsquelle zur Erweiterung und Erhöhung der Transparenz des Arzneimittelmarktes für die Ärzte, Tierärzte, Apotheker etc. Sie haben neben der Institution der schriftlichen "Fachinformation" die Pflicht und Aufgabe, in Fachgesprächen Ärzten, Tierärzten, Apothekern etc. nähere Auskünfte über Arzneimittel zu geben und einschlägige Fragen zu beantworten.

> Melde- / Überwachungsfunktionen bzw. -pflichten

Die Pharmareferenten haben im Interesse der Arzneimittelsicherheit Informations bzw. Meldepflicht gegenüber ihrem Auftraggeber gem § 73 Abs. 2 AMG und Meldepflicht im Sinne der §§ 75 ff AMG und daraus resultierende Überwachungsfunktionen bzw. -pflichten wahrzunehmen.

> Bildungspflichten

Aus den Bestimmungen der §§ 72 und 73 AMG ergibt sich das Erfordernis einer wissenschaftlichen Berufsvorbildung und einer laufenden umfassenden Fort- und Weiterbildungspflicht für die Pharmareferenten im Interesse der Arzneimittelsicherheit als auch ihrer Informationsaufgaben sowie der präzisen Erfassung von Informationen im Rahmen der Melde- bzw. Überwachungspflicht.

> Bestellannahmeverbot

Die Pharmareferenten dürfen in Ausübung ihrer Tätigkeit keine Bestellungen von Arzneimitteln entgegennehmen. Eine kaufmännische Komponente scheint im Berufsbild der Pharmareferenten nach dem AMG nicht auf. So hat sich die Information der Ärzte, Tierärzte, Apotheker etc. durch die Pharmareferenten keinesfalls nur auf positive Aussagen über das Arzneimittel zu beschränken, sondern ist jedenfalls auch auf allfällige Risiken und unerwünschte Nebenwirkungen hinzuweisen.

2 Das Spannungsfeld

Die Pharmareferenten üben einen Kommunikationsberuf aus. Die Realität ihres Berufes besteht in der Informationsvermittlung und Beratung im Rahmen von Fachgesprächen,

- um Informationen zu geben und einschlägige Fragen umfassend zu beantworten und Beziehungen, vor allem Kundenbindungen aufzubauen, zu pflegen bzw. zu intensivieren (Beziehungsmarketing),
- um die Gesprächspartner zu überzeugen, bestimmte Arzneimittel zu verschreiben bzw. einzusetzen, mit dem Ziel,
- Umsatz für das jeweilige Pharmaunternehmen zu erreichen

Die Pharmareferenten sind in einem ständigen Spannungsfeld mit großem Konfliktpotential tätig, das folgende charakteristische Merkmale aufweist:

- Das AMG fordert die nicht-kaufmännische, wertneutrale Informationsvermittlungs-, Beratungs-, Auskunfts- und Melde- bzw. Überwachungsfunktion.
- die Pharmaunternehmen erwarten den erfolgsorientierten Verkäufertyp, der im Rahmen seiner Beratungstätigkeit über marketingmäßig verpackte Botschaften Umsatz bringt,
- Die Ärzte, Tierärzte, Apotheker usw. erwarten zu ihrem Nutzen den hochqualifizierten, allseits unterstützenden Betreuer und kompetenten Gesprächspartner.

Die Pharmareferenten sehen sich neuen Berufsanforderungen gegenüber, die insbesondere gekennzeichnet sind:

- durch die weitestgehende Austauschbarkeit von Arzneimittel,
- durch die zunehmende Austauschbarkeit von Informationsarten/ -wegen/ -mitteln und Serviceleistungen.
- durch den vermehrten Einsatz von Generika,
- durch den verstärkten Einsatz von Budget-, Kostenrechnungssystemen und Wirtschaftlichkeitssteuerungsinstrumenten und durch neue Einkaufsorganisationen mit zunehmend kaufmännisch geschulten Ansprechpartnern in den Spitälern,
- durch die verstärkten Konzentrationsprozesse in der Pharmaindustrie,
- durch den verstärkten Einsatz von marketingorientierten Controllinginstrumenten seitens der Pharmaunternehmen mit zunehmendem "Verkaufsdruck",
- durch die Einsparungsmaßnahmen im Außendienst und die wachsende Konkurrenzierung durch Berufskollegen,
- durch zunehmende Beschränkungen im Verschreibungsprozeß.

Verschärft wird die Situation noch dadurch, daß Ärzte zunehmend betroffen sind von:

- wachsendem Konkurrenzdruck und sinkenden Einkommen,
- steigendem Bildungsdruck,
- vermehrtem Zeitdruck,
- wachsender Informationsüberflutung,
- rapide fortschreitender Technologie, vor allem in den Kommunikations-, Organisations- und medizinisch-technischen Untersuchungsbereichen,
- wachsendem Gesundheitsbewußtsein,
- zunehmend kritischerer und medizinisch "aufgeklärterer" Patientenschaft,
- neuen Finanzierungsformen im Gesundheitswesen,
- zunehmenden Alternativangeboten und immer mobileren Patienten.

Die Ärzte-Studie

Um Aufschluß zu gewinnen, welche Erwartungen und welche Anforderungen die Ärzteschaft an die Pharmareferenten stellt und um Grundlagen zur Entwicklung eines modernen, anforderungsorientierten Berufsleitbildes zu erarbeiten, wurde im Herbst 1997 eine schriftliche Befragung von 7.668 Ärzten in Österreich in Form eines Forschungsprojektes durchgeführt. Das Projekt wurde von der Akademie für Führungskräfte Graz GmbH (ÖAF), vom Berufsverband der Pharmareferenten Österreichs (BVPÖ) und vom Pharma Marketing Club (PMCA) gemeinsam entwickelt und unter der wissenschaftlichen Leitung des Instituts für Wirtschaftspädagogik der Karl-Franzens-Universität Graz durchgeführt. Hauptziele der Untersuchung waren:

- festzustellen, welche Bedeutung die Pharmareferenten aus der Sicht der Ärzte derzeit und künftig haben,
- festzustellen, wie die Ärzte die Pharmareferenten beurteilen, welche Anforderungen sie derzeit und künftig an sie stellen und welche Defizite sie sehen,
- festzustellen, in welchen Bereichen die Ärzte den größten Informations- bzw. Beratungs- und Bildungsbedarf haben, wie sie diesen decken und welchen Stellenwert dabei moderne Kommunikations- und EDV-Technologien haben werden,
- herauszuarbeiten, ob sich aufgrund der Anforderungen, Beurteilungen und Erwartungen der Ärzte Veränderungsnotwendigkeiten für die Pharmareferenten hinsichtlich ihrer Beratungsaufgaben sowie der Aus- und Weiterbildungsinhalte ergeben.

An der Befragung beteiligten sich 1.234 Ärzte, was einer Beteiligung von rund 16,1 % entspricht. Das zentrale Ergebnis der Befragung war, daß die Ärzteschaft die Pharmareferenten für unverzichtbar hält und deren Qualifikationen im wesentlichen anerkennt, sich aber eine Verbesserung der Betreuungstätigkeiten, insbesondere durch eine Qualitätserhöhung wünscht. Die Ärzteschaft erwartet sich neben einer qualifizierten Zusammenarbeit vor allem eine hohe Fach- und Sozialkompetenz der Pharmareferenten.

Hinsichtlich der Fachkompetenz geht es den Ärzten vor allem um eine professionelle Vermittlung von Arzneimittelinformationen und von pharmakologischen und medizinischen Fachkenntnissen und Informationen, wobei auf profunde Produkt- und umfassende Literaturkenntnisse, aber auch auf Marktüberblick, auf Wissen über Arzneimittelpreise, Arzneimittelalternativen sowie über Forschungs- und Entwicklungstrends, pharmazeutische und rechtliche Hintergrundinformationen großer Wert gelegt wird.

Hinsichtlich der Sozialkompetenz geht es den Ärzten um das Beraten in kurzer Zeit durch objektives, konzentriertes und verständliches Informieren, um Verlässlichkeit, Vertraulichkeit, Ehrlichkeit, Glaubwürdigkeit sowie um gutes Auftreten, rasches Auffassungsvermögen und flexibles Zeitmanagement.

Die Bedeutung der Zusammenarbeit mit den Pharmareferenten sehen die Ärzte als sehr groß an. Die Qualitätsanforderungen an die Zusammenarbeit mit den Pharmareferenten werden nach Meinung der Ärzte künftig zunehmen. Die Ärzte glauben, daß sie künftig mehr Zeit als bisher aufwenden müssen, um sich auf dem Gebiet der Arzneimittel ausreichend informieren zu können, und meinen, daß die Pharmareferenten künftig neben verstärkter sozialer Kompetenz insbesondere über erweiterte Kenntnisse über Medizin und Pharmakologie, über Arzneimittelalternativen und medizinische Erfahrungswerte, über Konkurrenzprodukte der Mitbewerber, über EDV- und Kommunikationstechnologien, über Entwicklungen im Gesundheitswesen und über Forschungsergebnisse sowie über die Trends im "Gesundheitsmarkt" und in der Medizin- und Pharma-"Branche" verfügen müssen.

Die Pharma Akademie Österreich

Die Ergebnisse der Ärzte-Studie 1997 bestätigten die vom BVPÖ schon seit langem verfolgten Zielsetzungen zur Verbesserung und Umstrukturierung der Aus-, Fort- und Weiterbildung von Pharmareferenten. Das Anliegen des BVPÖ, zur Qualitätssicherung des Berufes raschestmöglich eine "Pharma-Akademie" zu gründen, wurde durch die Studie und überdies durch eine 1996/97 durchgeführte schriftliche Befragung der Pharmareferenten zur Beurteilung ihrer eigenen Ausbildung und berufsbezogenen Weiterbildung stärkstens untermauert. Um dieses ehrgeizige Akademie-Projekt

erfolgreich verwirklichen zu können, versicherte sich der BVPÖ der Mitarbeit des PMCA und der ÖAF als strategische Partner, welche in weiterer Folge als Mitglieder des mittlerweile offiziell gegründeten Vereins "**Pharma Akademie Österreich**" - **Aus und Fortbildungsverein für Mitarbeiter in der Pharmaindustrie (PAÖ)**" Funktionen und entsprechende Zuständigkeiten zur verantwortlichen Aufgabendurchführung übernommen haben.

Zweck der "Pharma Akademie Österreich" ist die Vermittlung von Allgemein- und Fachwissen im Gesundheitsbereich, insbesondere im Pharma- und Medizinproduktebereich (Arzneimittelbereich) mit folgenden Tätigkeitsschwerpunkten:

- Ausbildung und Prüfungsvorbereitung von angehenden Pharmareferenten nach dem Arzneimittelgesetz und Fort- und Weiterbildung von bereits geprüften Pharmareferenten und anderen Mitarbeitern und Führungskräften der Arzneimittelbranche,
- Entwicklung und Pflege von Berufsleitbildstandards,
- Entwicklung und Herausgabe von Lehr- und Lernmaterial, Skripten und Fachbroschüren,
- Information und Weiterbildung von Mitarbeitern der Pharmaindustrie, von Ärzten, Pharmazeuten, Krankenanstaltenträgern, Fachjournalisten und anderen Personen aus dem Bereich des Gesundheitswesens mit den Schwerpunkten Gesundheitsmanagement und "Public Health",
- unterstützende und vorbereitende Tätigkeiten zur Errichtung von einschlägigen Lehr- und Forschungseinrichtungen und wissenschaftlichen Fachpublikationen sowie Forschungsprojekten.

Im Mai 1998 fand die konstituierende Sitzung der "Pharma Akademie Österreich" in den Räumen der Pharmig, Vereinigung pharmazeutischer Unternehmungen, in Wien statt mit folgendem Ergebnis:

Obmann: Dkfm. Erhard P. Geisler (pharmig)
Obmann-Stv.: Dr. Herwig Schiffer (ÖAF)
Kassier: Albert Schifer (PMCA)
Kassier-Stv.: Ernst Rest (BVPÖ)
Schriftführer: MMMag. Dr. Axel Kassegger (ÖAF)
Schriftf.-Stv.: Gerfried Patter (BVPÖ)
Wiss. Beirats-
Vorsitzender: o.Univ.Prof. Mag. Dr. Dieter Mandl (Universität Graz)

Zur unterstützenden Beratung in allen wissenschaftlichen Fragen, Belangen und Projekten wird ein aus fünf, höchstens zwölf Personen bestehender Beirat tätig sein, dessen Zusammensetzung den Vereinszweck widerspiegeln soll.

Die vorerst wichtigste Aufgabe der "Pharma Akademie Österreich" besteht in der Entwicklung und Pflege von Berufsleitbildstandards für Pharmareferenten und in der Sicherung dieser Standards durch Evaluierung und Qualitätskontrolle von Ausbildungsinhalten und Prüfungsprogrammen und in der Erarbeitung von Lehr- und Lerninhalten für die Fort- und Weiterbildung. Die Berufsleitbildstandards müssen die Leitlinien für die Berufsausübung der Pharmareferenten und Richtschnur für ihre persönliche Weiterbildung sein. Wesentliche Schwerpunkte haben hierbei sowohl die fachlichen als auch die persönlichkeitsbezogenen Kompetenzen zu bilden.

Die im Berufsleitbild verankerten Prinzipien haben die Position der Pharmareferenten, ihre Aufgabenstellungen und Ziele innerhalb der medizinischen Verantwortungsgemeinschaft zwischen der Pharmaindustrie einerseits und den Ärzten, Tierärzten, Apothekern, Spitälern und Gesundheitseinrichtungen andererseits klarzustellen, zu fördern und die Identifikation der Pharmareferenten mit ihrem verantwortungsvollen Beruf zu stärken. Das Berufsleitbild soll jenen, die sich für den Beruf als Pharmareferent interessieren, bei der Berufsauswahl helfen, und jenen, die den Beruf bereits ausüben, als Orientierung bei der Erfüllung ihrer Tätigkeiten und der an sie gestellten Berufsanforderungen dienen.

[zurück](#)