

Amina Gavartina
Dr. med.

Arbeitszufriedenheit und Organisation der Versorgung bei Hausärzten und Medizinischen Fachangestellten in Praxen der Primärversorgung in Baden-Württemberg

Fach/Einrichtung: Allgemeinmedizin
Doktormutter: PD Dr. phil. Dipl. Soz. Katja Götz

In Zeiten des demographischen Wandels und drohenden Nachwuchsmangels unter Ärzten ist es wichtig ein Verständnis für dessen Gründe zu entwickeln, um gezielt diesem Mangel entgegensteuern und die Patientenversorgung aufrechterhalten bzw. optimieren zu können. Dabei spielt die Arbeitszufriedenheit sowie die Organisation der Versorgung in Praxisteams eine besondere Rolle. Arbeitszufriedenheit wirkt sich nicht nur entscheidend auf die Gesundheit von medizinischem Personal, die Verbundenheit zwischen Hausarzt und Patient und die Patientenzufriedenheit aus, sondern auch auf die Qualität der Versorgung. Veränderungen in der Organisation der Versorgung sind in Praxen der Primärversorgung für die Optimierung der Versorgung besonders wichtig. Diese Veränderungen stützen sich auf Teamwork sowie eine Zusammenarbeit, in der alle Teammitglieder eine aktive Rolle in einer strukturierten Versorgung spielen.

Aus diesem Grund wurde von der Abteilung Allgemeinmedizin und Versorgungsforschung des Universitätsklinikums Heidelberg diese Studie durchgeführt. Ziel dieser Querschnittstudie war es herauszufinden, wie zufrieden Praxisteams mit ihrer Arbeit sind und wie gut die Versorgung organisiert ist, um anschließend relevante Assoziationen zwischen der Arbeitszufriedenheit und der Organisation der Versorgung zu ermitteln.

Mittels einer Fragebogenerhebung wurden 2000 Fachärzte für Allgemeinmedizin und hausärztlich tätige Internisten, sowohl aus Einzel- als auch aus Gemeinschaftspraxen sowie ihre Medizinischen Fachangestellten rekrutiert und gebeten einen Fragebogen zu ihrer Arbeitszufriedenheit, zur Organisation der Versorgung und soziodemographischen Daten auszufüllen. Zur Messung der Arbeitszufriedenheit wurde die Warr-Cook-Wall-Skala verwendet. Die Organisation der Versorgung wurde mit dem „Survey of Organizational Attributes for Primary Care“ (SOAPC) erfasst.

Unsere Studie zeigte, dass Hausärzte und MFA im Allgemeinen zufrieden mit ihrer Arbeit sowie der Organisation der Versorgung sind. Dies ist besonders wichtig, da zur Gewährleistung einer optimierten Patientenversorgung eine hohe Arbeitszufriedenheit und eine gut organisierte Versorgung innerhalb der Praxis von Nöten sind.

Hausärzte und MFA zeigten sich vor allen Dingen mit ihren Kollegen sehr zufrieden, mit ihrem Einkommen jedoch weniger zufrieden. Dies zeigt, dass in Praxisteams der Primärversorgung eine gute Teamzusammenarbeit und Kollegialität herrscht, was eine wichtige Rolle spielt, da multidisziplinäre Teams eine immer größere Bedeutung erlangen. In Zeiten, in denen Stress und Burn-out bei medizinischem Personal gehäuft vorkommen, konnten wir zeigen, dass Kollegen auch in diesem Bereich für Entlastung sorgen können. Kollegen sind somit nicht nur eine wichtige psychologische Ressource, sondern können zusätzlich durch gegenseitige Entlastung zu einer verbesserten Work-Life-Balance beitragen. Im Allgemeinen wird Teamarbeit als Schlüssel dafür gesehen eine hohe Qualität der Versorgung leisten zu können. Auch durch Gemeinschaftspraxen kann Stress reduziert werden. Der Trend zu mehr Gemeinschaftspraxen macht dies zusätzlich deutlich.

Besonders geringe Zufriedenheit empfanden MFA bezüglich der Anerkennung, die sie für ihre Arbeit bekommen. Um dem entgegenwirken zu können, wäre die Erweiterung ihres Tätigkeitsbereiches eine Möglichkeit. So würden MFA verantwortungsvollere Aufgaben in der Patientenversorgung übertragen bekommen, die eine höhere Anerkennung mit sich bringen. Gleichzeitig könnten dadurch die Hausärzte entlastet werden. Wir konnten aufzeigen, dass besonders intrinsische Motivationsfaktoren („die Freiheit, eigene Arbeitsmethoden wählen zu können“, „der Grad der Abwechslung“, „die Menge an Verantwortung, die man übertragen bekommt“ und „die Möglichkeit, seine Fähigkeiten nutzen zu können“) zu höherer Arbeitszufriedenheit führen und somit einen besonderen Stellenwert bei der Erarbeitung von Interventionen erlangen sollten. Weiterhin spielen die Patientenzahl sowie der Arbeitsumfang eine bedeutende Rolle in Bezug auf die Arbeitszufriedenheit aber vor allem für die Organisation der Versorgung. Durch diese Arbeit konnte eine Verbindung zwischen der Arbeitszufriedenheit und Organisation der Versorgung in Praxen der Primärversorgung hergestellt werden. Dieses Wissen ermöglicht eine bessere Erarbeitung von Interventionsmöglichkeiten im Rahmen der Optimierung der Qualität der Patientenversorgung. Es wird deutlich, an welchen Punkten im Bereich der Arbeitszufriedenheit Interventionen ansetzen könnten und wie sich dies nachfolgend auf die Organisation der Versorgung auswirken könnte. Die Sicherstellung einer medizinischen Versorgung ist sowohl vom Hausarzt als auch von den MFA abhängig und kann in erheblichem Maße durch die Wahrnehmung von Zufriedenheitsfaktoren und der Organisation der Versorgung beeinflusst werden.