

Philipp Robert Hasse
Dr. med. dent.

Berufliche Selbsteinschätzung von Zahnärzten und zahnmedizinischem Fachpersonal – eine qualitative Studie

Fach/Einrichtung: Mund-Zahn-Kieferheilkunde
Doktorvater: Priv.-Doz. Dr. phil. Katja Götz

Jedes Gesundheitssystem gründet auf seinen Leistungsträgern. Im zahnmedizinischen Bereich des deutschen Gesundheitssystems sind dies die Zahnärzte, die durch zahnmedizinische Fachangestellte unterstützt werden. Durch die Einbindung mehrerer Akteure entsteht eine für den Patienten relevante Zusammenarbeit. Allerdings ist eine funktionierende Teamarbeit nicht selbstverständlich. Wer Potential für sein Praxisteam sieht, muss sich fragen wie ein Teamgedanke entsteht, was ihn ausmacht und was dem Patienten nützt. Da dieser komplexe Zusammenhang nur in Teilbereichen erforscht ist, beschäftigt sich die vorliegende qualitative Studie mit Rollenwahrnehmungen im zahnärztlichen Praxisteam und sucht nach strukturellem Verbesserungspotential. Dazu wurden 15 Zahnärzte und 15 zahnmedizinische Fachangestellte in offener Form entlang halbstandardisierter Fragebögen interviewt. Die Ergebnisse wurden transkribiert und mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet.

Die Aussagen der Teilnehmer zeigten, dass die Zusammenarbeit im Team als anstrengenswert betrachtet wird. Allerdings gibt es kein einheitliches Mittel, um diese Zusammenarbeit zu erreichen. So wurde eine Hierarchie innerhalb der Praxis unterschiedlich bewertet.

Besprechungen und gemeinsame Freizeitaktivitäten wurden dagegen eindeutig als positiv für die Entwicklung eines Teamgedankens bewertet.

Sowohl die Zahnärzte als auch die zahnmedizinischen Fachangestellten waren der Meinung, dass konstruktive Hinweise und Lob geeigneter für den Zusammenhalt sind, als ausschließlich Kritik zu üben. Ein weiterer untersuchter Faktor im Team war die Delegation. Formal gesetzlich geregelt, bleibt den Zahnärzten in niedergelassener Praxis in Wirklichkeit erheblicher Spielraum bei der Zuweisung von Aufgaben an ihre Angestellten. Die zahnmedizinischen Fachangestellten wünschten sich mehr Eigenständigkeit, die Zahnärzte wollten gerne mehr Aufgaben delegieren. Hier herrscht also Konsens zwischen den beiden Berufsgruppen, der sich allerdings nicht in allen Bereichen wieder findet. So wurden unklare Zuständigkeiten innerhalb der Praxis zwar von beiden befragten Gruppen als großes Problem angesehen. Die Zahnärzte waren aber der Meinung, dass sie die Zuständigkeiten klar verteilt hätten. Die Fachangestellten bewerteten die Einteilung jedoch als sehr unklar.

Die berufliche Zufriedenheit der Zahnärzte ist als hoch einzuschätzen. In den Interviews zeigte sich, dass größere Praxen durch die Aufteilung von Arbeit und Verantwortung hier einen Vorteil haben. Für die berufliche Zufriedenheit der zahnmedizinischen Fachangestellten spielen Arbeitsklima und Verantwortung die entscheidende Rolle. Krankenkassen und Politik gefährden laut Aussagen der Zahnärzte die Eigenständigkeit und rufen so Unzufriedenheit

hervor. Hauptfaktor für Unzufriedenheit bei den zahnmedizinischen Fachangestellten ist das niedrige Gehalt. Ein Einfluss des Gehalts auf die Motivation ist daraus allerdings nicht abzuleiten. Der Mehrwert durch motivierte Mitarbeiter ist aber nicht hoch genug einzuschätzen, denn die Motivation hat einen ambivalenten Einfluss auf den Nutzen für den Patienten. Zahnärzte und zahnmedizinische Fachangestellte betonten in den Interviews, dass freundliches Personal beim Patienten Vertrauen hervorrufen kann und dass die Arbeit des Zahnarztes erst durch die Zusammenarbeit des ganzen Teams hohen Qualitätsansprüchen gerecht werden kann.

Differenzen in der Wahrnehmung verschiedener Aspekte bestätigen Resultate früherer Studien, die gezeigt hatten, dass das Wissen über die Rollen der jeweils anderen Berufsgruppe in der Praxis mangelhaft ist. Teils liegt eine einheitliche Meinung der Zahnärzte und der zahnmedizinischen Fachangestellten vor, wie beispielsweise zur Delegation und trotzdem wird diese Meinung nur zum Teil umgesetzt. Vorhergehende Studienergebnisse belegten die übergeordnete Relevanz intrinsischer Faktoren in Bezug auf die berufliche Zufriedenheit der Zahnärzte. Dieses Resultat wird durch die vorliegende Studie bestätigt und als auf die Fachangestellten zutreffend erweitert. Auch wenn die Studienteilnehmer weder vom Alter noch von der Struktur ihrer Praxis her die Gesamtheit der deutschen Zahnärzte und zahnmedizinischen Fachangestellten repräsentieren können, ist ein breites Spektrum der Befragten und eine Vielzahl von Meinungen erfasst worden. Der Forschungsstand wurde durch die vorliegende Arbeit insofern erweitert, als dass sie viele bisher nur einzeln betrachtete Untersuchungen verknüpft, darüber hinaus neue Erkenntnisse zu Rollenwahrnehmungen in der Zahnarztpraxis liefert und diese Ergebnisse in Hypothesen zusammenfügt. Die beiden betrachteten Berufsgruppen können davon insofern profitieren, als dass Verständnis für ihren Beruf geschaffen wird. Weiterführende Forschung sollte die Anpassung des beruflichen Alltags an die neu gewonnenen Erkenntnisse zur Folge haben.