

Hintergrund



Während die Krebsinzidenzraten laut Robert-Koch-Institut weiter steigen und jährlich höhere Patientenaufkommen zu bewältigen sind, erfahren onkologische Praxen einen Mangel an qualifizierten onkologischen Mitarbeitern und einen häufigeren Personalwechsel. Um Erkenntnisse über die Bedürfnisse von nicht-ärztlichen Mitarbeitern zu erlangen, die Grundlage für Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung sein können, hat das Wissenschaftliche Institut der niedergelassenen Hämatologen und Onkologen (WINHO) 2011, 2013 und 2015 jeweils

eine Erhebung für interessierte onkologische Praxen durchgeführt. Der Fokus lag auf Themen wie Arbeitsintensität und die Fort- und Weiterbildungssituation der nicht-ärztlichen Mitarbeiter sowie auf der Beziehung zwischen Praxismitarbeitern und Vorgesetzten. Dies sind Faktoren, die mit einer allgemeinen Arbeitszufriedenheit assoziiert werden und zur Verbesserung eines kontinuierlichen Beschäftigungsverhältnisses beitragen können.

Methode

In drei Jahren ist bundesweit eine Befragung des nicht-ärztlichen Praxispersonals³ in onkologischen Schwerpunktpraxen durchgeführt worden. Eingesetzt wurden Module des validierten Mitarbeiterkennzahlenbogens⁴ des Instituts für Medizinsoziologie, Versorgungsforschung und Rehabilitationswissenschaft der Universität zu Köln. Zudem wurden eigene Items u.a. zum Thema „Trauer und Tod“ entwickelt. Die postalische Befragung richtete sich an alle 200 WINHO-Partnerpraxen mit rund 425 Hämatologen und Onkologen sowie deren Mitarbeiter.

18 Skalen (Module) mit 132 Items enthält der eingesetzte Erhebungsbogen. Für jede Skala ist ein Mittelwert berechnet und ein Benchmarking etabliert worden, das den Vergleich des Praxiswertes mit den Werten aller teilnehmenden Praxen ermöglicht.

³ Medizinische Fachangestellte, Gesundheits- und Krankenpfleger, medizinisch-technische Assistenten, pharmazeutisch-technische Assistenten, Laborassistenten, Praxismanager, medizinische Dokumentare, Study Nurses, Verwaltungsangestellte, Auszubildende und Sekretäre

⁴ Der Mitarbeiterkennzahlenbogen (MIKE), H. Pfaff, F. Pühlhofer, A. Brinkmann u.a., Veröffentlichungsreihe der Abteilung Medizinische Soziologie des Instituts für Arbeitsmedizin, Sozialmedizin und Sozialhygiene der Universität zu Köln, Köln April 2004.

Methode

Für die teilnehmenden onkologischen Praxen (2015: 41 Praxen N=455, 2013: 39 Praxen N=448, 2011: 53 Praxen N=545) wurde ein Benchmarking etabliert. In einem 2. Schritt wurden für 11 Praxen (ca. 190 Mitarbeiter), die in allen drei Jahren teilnahmen, die Ergebnisse analysiert. 2012 wurde eine Follow-up-Befragung zu ergriffenen Maßnahmen und Konsequenzen durchgeführt.

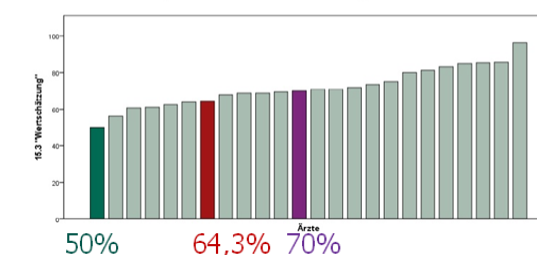
Ergebnisse

Insgesamt beteiligten sich an der Befragung 1.490 Praxismitarbeiter. Das Durchschnittsalter lag bei 40 Jahren. Die meisten Befragten sind weiblich und arbeiten in den Praxisbereichen: Anmeldung, Therapie und Labor.

Die besten Werte in allen drei Jahren erreichten die Skalen „Gesamtzufriedenheit“ (83,5%), die gute „Ausstattung mit Arbeitsmitteln“ (82,1%) und die „Fort- und Weiterbildungssituation“ (78%). Besonderes Interesse besteht an den Fortbildungsthemen: hämatologische und onkologische Erkrankungen, neue Therapien, Wirkung von (oralen) Zytostatika, Nebenwirkungsmanagement sowie die Kommunikation mit (schwierigen) Patienten. Weniger gut schnitten die Bereiche „hohe Arbeitsintensität“ (45,5%), „Neigung zur beruflichen Verausgabung“ (58%) und „Kommunikation“ (58,5%) ab.

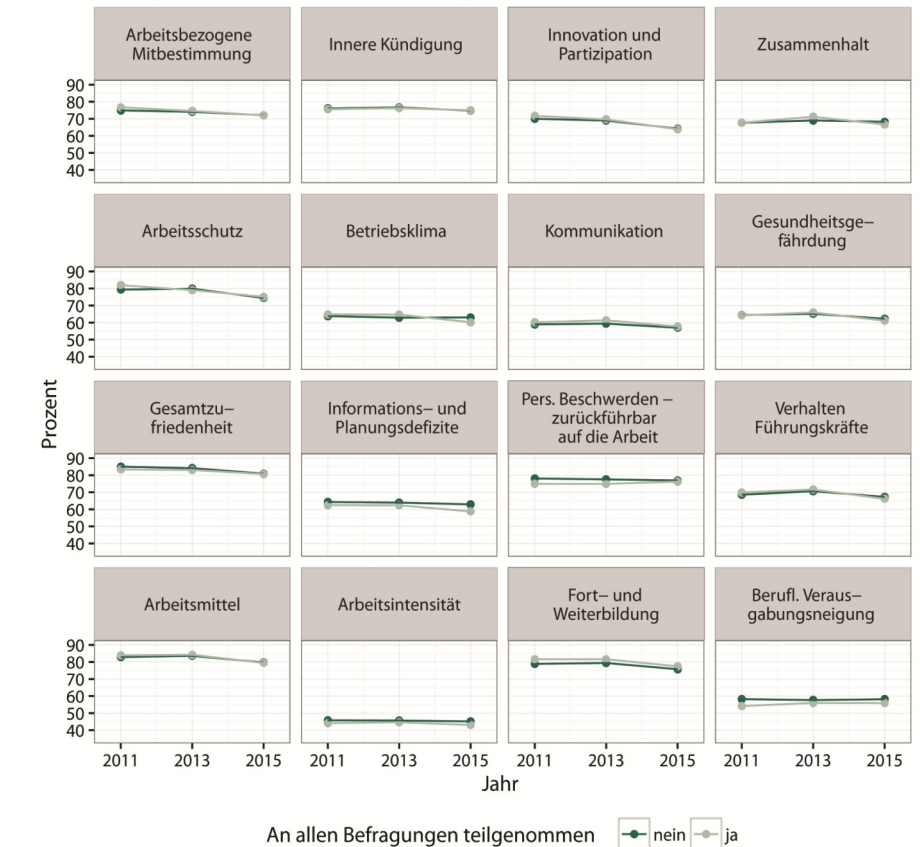
Innerhalb der einzelnen Themenblöcke wurden die besten Werte in neun Modulen 2011 und sieben in 2013 erreicht. 2015 wurde in den Bereichen „berufliche Verausgabungssituation“ (58,1%) und „Betriebsklima“ (63%) bessere Werte als in 2013 identifiziert. Werden allein die Praxen betrachtet, die in allen drei Jahren teilnahmen, zeigt sich, dass die besten 9 Werte im Jahr 2013, 5 im Jahr 2011 und einer im Jahr 2015 erzielt wurden.

15.3 Lob und Anerkennung für Leistung
Je höher der Wert, desto mehr Anerkennung



Die Unterstützung durch die Führungskräfte wurde in der 3. Befragung deutlich besser bewertet. Hier zeigte sich die höchste Veränderung, die statistisch signifikant ist.

Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung im Praxisvergleich 2011–2015



Diskussion

Bisher wurde den teilnehmenden Praxen empfohlen, die sozialen Beziehungen innerhalb der Praxis durch eine verbesserte Kommunikation mit den Mitarbeitern und im Team sowie durch eine verbesserte Personalführung zu optimieren. Anscheinend haben die teilnehmenden Hämatologen und Onkologen ihr Verhalten gegenüber den nicht-ärztlichen Mitarbeitern bezüglich Lob und Anerkennung für ihre Arbeitsleistung und Unterstützung in schwierigen Arbeitssituationen verbessert.

Es sollte in den Praxen verstärkt darüber nachgedacht werden, wie mit den Ergebnissen umgegangen wird und wie ggf. Follow-up-Prozesse initiiert werden können. Praxismitarbeiter, die an der Erhebung zum wiederholten Male teilnahmen, haben offensichtlich schlechtere Bewertungen abgegeben, weil sich nichts oder nur wenig geändert bzw. verbessert hat.

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass die Gesamtzufriedenheit mit 83,5% des nicht-ärztlichen Personals recht hoch liegt.