



Contents lists available at [ScienceDirect](http://www.elsevier.com/locate/zed)

Z. Evid. Fortbild. Qual. Gesundh. wesen (ZEFQ)

journal homepage: <http://www.elsevier.com/locate/zefq>



Versorgungsforschung/ Health Services Research

## Psychosoziale Arbeitsbedingungen Medizinischer Fachangestellter: Ergebnisse einer qualitativen Studie zu den berufsspezifischen Belastungen, Ressourcen, Präventionsmöglichkeiten und Interventionsbedürfnissen

*Psychosocial working conditions of physician assistants: results from a qualitative study on occupational stress, resources, possible approaches to prevention and intervention needs*

Patricia Vu-Eickmann\*, Adrian Loerbroks

Institut für Arbeits-, Sozial- und Umweltmedizin, Centre for Health and Society, Medizinische Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, Deutschland

### ARTIKEL INFO

**Artikel-Historie:**

Eingegangen: 27. Oktober 2016  
Revision eingegangen: 17. Mai 2017  
Akzeptiert: 21. Juni 2017  
Online gestellt: xxx

**Schlüsselwörter:**

qualitative Methoden  
psychosoziale Belastungen  
Gesundheitsberufe  
Gesundheitswesen  
Versorgungsqualität

### ZUSAMMENFASSUNG

**Hintergrund:** Für Gesundheitsberufe wurden vielfach ungünstige psychosoziale Arbeitsbedingungen beschrieben. Diese können nicht nur die Gesundheit der Beschäftigten beeinträchtigen, sondern auch die Qualität der von ihnen geleisteten Versorgung. Im Fokus der Arbeitsstressforschung standen bislang vor allem Ärzte und Pflegekräfte. Die Befundlage zu Medizinischen Fachangestellten (MFAs) ist hingegen begrenzt, obwohl MFAs die größte Berufsgruppe in der ambulanten Versorgung stellen. Das Ziel unserer Studie war es daher, vertiefende Erkenntnisse zu den Arbeitsbelastungen und Ressourcen von MFAs sowie zu den Präventionsmöglichkeiten und Interventionsbedürfnissen zu erlangen.

**Methode:** Über eine kriteriengesteuerte Auswahl von Arztpraxen im Düsseldorfer Raum sowie in Zusammenarbeit mit dem Verband medizinischer Fachberufe e.V. wurden Studienteilnehmer rekrutiert. Es wurden 26 leitfadengestützte Einzelinterviews durchgeführt (11/2015–02/2016), transkribiert und inhaltsanalytisch mittels MaxQDA ausgewertet.

**Ergebnisse:** Ein hohes Arbeitspensum und nicht planbare Ereignisse wurden als ausgeprägte berufsbezogene Stressoren erlebt. Zwischenmenschliche Schwierigkeiten mit den Vorgesetzten sowie ein fehlender Rückhalt im Team waren weitere relevante Belastungen. Zugleich können Arbeitgeber und Kollegen in Form eines unterstützenden Austausches eine relevante Ressource im Umgang mit Stressoren darstellen. Weitere berufsbezogene Ressourcen stellten der soziale Kontakt mit den Patienten sowie eine Abwechslung verschiedener Tätigkeiten dar. Möglichkeiten der Prävention wurden nur auf der Verhältnisebene gesehen, wie beispielsweise eine Verbesserung der Arzt-MFA-Kommunikation. MFAs äußern Interventionsbedürfnisse vorrangig bzgl. ihres Gehaltes und der Anerkennung durch den Arbeitgeber und die Gesellschaft.

**Schlussfolgerung:** Aus Sicht der befragten MFAs sind ihre Arbeitsbedingungen durch hohe Anforderungen bei gleichzeitig geringem Handlungsspielraum sowie von einer geringen Entlohnung gekennzeichnet. Aus den Ergebnissen lassen sich erste Anknüpfungspunkte für die Arbeitgeber der MFAs ableiten. Diese können - ergänzt durch weitere Forschung - den Startpunkt für die Ableitung präventiver Maßnahmen darstellen.

\* Korrespondenzadresse: Patricia Vu-Eickmann, Institut für Arbeits-, Sozial- und Umweltmedizin, Centre for Health and Society, Medizinische Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, Moorenstraße 5, 40225 Düsseldorf, Deutschland.  
E-mail: [patricia.vu-eickmann@uni-duesseldorf.de](mailto:patricia.vu-eickmann@uni-duesseldorf.de) (P. Vu-Eickmann).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.zefq.2017.06.005>  
1865-9217/

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 27 October 2016

Received in revised form: 17 May 2017

Accepted: 21 June 2017

Available online: xxx

Keywords:

qualitative methods

psychosocial strains

health care staff

quality of care

ABSTRACT

**Background:** Numerous studies have documented adverse psychosocial working conditions among health care staff. Working conditions may not only impair the health outcomes of this professional group, but can also affect the quality of care they deliver to patients. Previous work stress research has mainly focused on physicians and nurses. Comparable evidence remains limited, however, for physician assistants (Medizinische Fachangestellte, MFAs), who represent the largest professional group in German primary care. This study aimed to gain insights into work stressors and resources experienced by MFAs and to explore both possible approaches to prevention and intervention needs.

**Methods:** Participants were recruited from a criterion-based sample of medical practices in and around the city of Düsseldorf (Germany) and with assistance provided by the Medical Staff Association (VMF e. V.). In total, 26 qualitative in-depth interviews were conducted (11/2015–02/2016), transcribed and content analyzed using MaxQDA.

**Results:** MFAs reported a high workload and unforeseeable incidents as salient occupational stressors. Additional stressors included interpersonal relationship problems with superiors and a lack of social support from colleagues. At the same time though, support from superiors and colleagues can provide a key resource for coping with work stressors. Furthermore, social interactions with patients and diversified tasks were perceived as supportive professional resources. Possible approaches to prevention were exclusively seen to operate at the organizational level. The perceived need for intervention primarily concerned adequate wages and appreciation from superiors and society.

**Conclusions:** Physician assistants described their working conditions as characterized by high demands, low job control and low rewards. We suggest basic approaches for employers to improve the working experience of MFAs, which may represent the starting point for further research efforts to develop preventive measures.

Einleitung

Die Arbeitsbedingungen im Gesundheitswesen gelten aufgrund des anhaltenden Strukturwandels mit einem einhergehenden Kostendruck, einem sinkendem Personalstand, steigendem Dokumentationsaufwand sowie hohen Arbeitsanforderungen als psychisch belastend [1–4]. Beschäftigte im Gesundheitswesen weisen einen besonders hohen Krankenstand sowie eine erhöhte Prävalenz psychischer Erkrankungen auf [5–8]. Arbeitsstress stellt nicht nur einen Risikofaktor für chronische Erkrankungen [9–11] und Arbeitsunfähigkeit [12] dar, sondern kann die berufliche Leistungsfähigkeit verringern [13]. Diese reduzierte Arbeitsfähigkeit kann wiederum zu einer schlechteren Qualität der Patientenversorgung und somit zu einem geringeren Behandlungserfolg beitragen [8,14].

Im Bereich der ambulanten Versorgung sind die Medizinischen Fachangestellten (MFAs) erste Ansprechpartner<sup>1</sup> für die Patienten und können maßgeblich zur Patientenzufriedenheit, Qualität der Versorgung, Patientensicherheit und der Arzt-Patient-Kommunikation beitragen [15–18]. Obwohl MFAs zusammen mit den Zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFAs) die größte Berufsgruppe in der ambulanten Versorgung darstellen [19,20], wurden MFAs bislang in der Arbeitsstressforschung vernachlässigt. Die wissenschaftliche Evidenz zu anderen Berufsgruppen in demselben Arbeitskontext (d.h. Ärzten in der Primärversorgung) legt nahe, dass der Arbeitsalltag einer MFA, bedingt durch dasselbe berufliche Umfeld, ebenfalls mit hohen Anforderungen und Belastungen einhergehen könnte. Erste Ergebnisse zu den psychosozialen Arbeitsbelastungen von MFAs in Hausarztpraxen stützen diese Vermutung und deuten hohe Arbeitsanforderungen bei gleichzeitig geringeren Einflussmöglichkeiten an [21,22]. Weitere Studien zu MFAs befassten sich vorwiegend mit spezifischen Aspekten wie zukünftigen Versorgungsformen und veränderten Tätigkeitsbereichen des Berufsstandes [23,24] sowie den prekären Arbeitsbedingungen [25]. Ebenso liegen erste Ergebnisse zur Arbeitszufriedenheit vor [15,26,27]. Hierbei zeigte sich nicht nur,

dass eine verbesserte Zufriedenheit zu einem besser organisierten Team beiträgt, sondern dass gut organisierte Praxen eine höhere Versorgungsqualität aufweisen [28]. Die Gewährleistung einer zufriedenstellenden Patientenversorgung hängt womöglich nicht nur von den Ärzten, sondern ebenso von den MFAs ab. In vorherigen Studien erwies sich die Korrelation zwischen der Patientenzufriedenheit und der Arbeitszufriedenheit der MFAs sogar als höher ausgeprägt als die entsprechende Korrelation zwischen Ärzten und Patienten [18]. Ungünstige psychosoziale Arbeitsbedingungen könnten aber noch weitreichendere Auswirkungen haben: Zahlreiche Studien haben Zusammenhänge zwischen den psychosozialen Arbeitsbelastungen von Ärzten und Indikatoren der Versorgungsqualität dokumentiert [29]. Diese umfassen nicht nur die Selbsteinschätzung der Versorgungsleistung seitens der Beschäftigten [30] oder die Patientenzufriedenheit, sondern auch die patientenseitige Morbidität [31,32]. Ähnliche Zusammenhänge könnten in der Berufsgruppe der MFAs wirken, die eine Vielzahl von Aufgaben übernimmt mit Relevanz für die Patientenversorgung (z.B. Lagerung von Medikamenten, standardisierte Anamnese, Röntgenuntersuchungen, Injektionen, Labordiagnostik und Wundversorgung) [33].

Zusammenfassend könnte eine Verbesserung der psychosozialen Arbeitsbedingungen von MFAs zu einem geringeren Krankenstand dieser Berufsgruppe beitragen, die Arbeitszufriedenheit verbessern und die berufliche Leistungsfähigkeit von MFAs längerfristig für die Gesundheitsversorgung sichern. Auch eine höhere Patientenzufriedenheit und Versorgungsqualität könnte die Folge sein. Eine wesentliche Voraussetzung für die etwaige Verbesserung der psychosozialen Arbeitsbedingungen von MFAs ist ein tiefgreifendes Verständnis dieser Thematik. Allerdings fehlen diese grundlegenden Erkenntnisse bislang: die bisherige Forschung hat sich zwar mit Arbeitsbelastungen befasst [21,22], aber nicht mit den berufsspezifischen Ressourcen von MFAs oder mit ihren subjektiven Interventionsbedürfnissen sowie der Frage wie MFAs Präventionsmöglichkeiten einschätzen. Aber gerade diese Aspekte können den möglichen Startpunkt für eine partizipative Entwicklung präventiver betrieblicher Maßnahmen darstellen und wertvolle Hinweise hinsichtlich möglicher Ansatzpunkte und der Umsetzung von Interventionen liefern [34,35]. Die vorliegende Studie hat zum Ziel, diese Forschungslücke zu schließen durch eine differenzierte Exploration a) der arbeitsbedingten

<sup>1</sup> Bei den meisten MFAs handelt es sich um Frauen. Aus Platzgründen sowie zur besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten in der vorliegenden Arbeit gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7529776>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7529776>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)