



Zusammenfassung der Masterarbeit

## **Die Mitarbeiterbefragung in der Zahnarztpraxis Chancen und Nutzen für das Berufsbild der Zahnmedizinischen Fachangestellten**

Dr. Doris Schwantuschke

Dr. Andreas Bensch

Bundesweit arbeiten über 70.000 Zahnärzte täglich daran eine flächendeckende Versorgung im Bereich der Mundgesundheit anbieten zu können. Ohne ein gut aufgestelltes, qualifiziertes Team an ZFAs kann das „Unternehmen Zahnarztpraxis“ nicht funktionieren.

Der Fachkräftemangel und die Nachwuchssorgen sind längst auch in der Dentalbranche angekommen. Zudem verheißen aktuelle Prognosen keine zukünftige Besserung der angespannten Arbeitsmarktsituation (BMWi 2019, Quelle online; zm online 2019b, Quelle online; Henrici 2019a, 38ff). Gutes Personal und potenzielle Auszubildende zu finden, oder langfristig zu binden, wird von vielen Kollegen als zunehmend problematisch und zum Teil als existenziell belastend empfunden.

Es stellt sich die Frage warum die Attraktivität des Berufsstandes verloren geht, wie die aktuelle Arbeitssituation von ZFAs erlebt wird und wie es um die Arbeitszufriedenheit der zahnärztlichen Mitarbeiter/innen bestellt ist.

Hier knüpft die vorliegende Arbeit an. Durch die Entwicklung eines speziell auf das zahnmedizinische Umfeld zugeschnittenen Mitarbeiterfragebogens werden typische Arbeits- und Berufsmerkmale einer/s ZFA abgefragt, der Ist-Zustand erfasst und Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit abgeleitet. Anhand der Ergebnisse sollen mögliche Lösungsansätze entwickelt werden können, mit dem Ziel, eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen für die ZFAs, eine Aufwertung und Attraktivitätssteigerung des Berufsbildes, den Anstieg der Mitarbeiterbindung und –motivation einzuleiten und somit den Fachkräftebestand zukünftig zu sichern.

Als ein Ergebnis dieser Studie kann festgehalten werden, dass die ZFAs und Azubis den Einsatz eines Mitarbeiterfragebogens durchaus begrüßen und ihn als anonymisiertes, standardisiertes Kommunikationsmedium ernst- und annehmen (Vgl. Kap.3.1, 3.3). Anders hingegen bei den

Praxisinhabern. Hier wird eine Mitarbeiterbefragung nicht uneingeschränkt als Chance gesehen, sondern dieser von vorneherein mit mehr Zurückhaltung begegnet.

Als weiteres Ergebnis konnte ermittelt werden, dass zahnärztliche Mitarbeiter/innen bei ihrer Arbeit besonderen Wert auf ein „gutes Team“, „angemessene Entlohnung“ und „Aufstiegs- bzw. Entwicklungsmöglichkeiten“ legen (Vgl. Kap. 3.4.2.1, 3.4.2.2). Auszubildende wünschen sich zudem „selbstständig handeln“ zu dürfen.

Das Befragungsergebnis hinsichtlich der Gesamtzufriedenheit der Teilnehmer/innen lag in unserer Stichprobe aus dem Rhein-Main-Gebiet auf einem konstant hohen Niveau. Vor allem die Gesamtzufriedenheit mit der „Praxis“ schneidet in allen Altersverteilungen und Praxen verhältnismäßig besser ab, als die Gesamtzufriedenheit von „Beruf“ und „Arbeitstätigkeit“ (Vgl. Kap.3.4.2.3).

Wissend um die Wünsche und Probleme der zahnärztlichen Mitarbeiter/innen können in den weiteren Schritten konkretere Lösungsansätze sowohl auf (standes-)politischer, überregionaler, als auch auf Praxisebene überlegt werden. Verschiedene Optionen wurden dazu in Kapitel 4.4 dargestellt. Ziel muss es sein, die Attraktivität des Berufsbildes zu steigern, Personal zu motivieren und stetig zu qualifizieren um den Fachkräftebedarf langfristig zu decken.

Der Einsatz des Mitarbeiterfragebogens in der Zahnarztpraxis hat sich nach Ansicht der Autoren, trotz eines noch vorhandenen Optimierungsspielraums hinsichtlich der Fragebogenqualität (Vgl. Kap. 3.4.1, 4.2), in der vorliegenden Untersuchung als durchaus erfolgsversprechend dargestellt. Idealerweise werden Störfelder im Praxisalltag detektiert, Bedürfnislagen der Mitarbeiter aufgezeigt und gemeinsame Verbesserungsmöglichkeiten im Team entwickelt. Zur potentiellen Evaluation eingeleiteter Veränderungsprozesse kann der standardisierte Fragebogen wiederholt zur Anwendung kommen.

Die einleitende Frage nach dem Nutzen einer Mitarbeiterbefragung kann als Fazit durchaus positiv beantwortet werden. Wenn sich die Praxisinhaber trauen einen wahrhaften Blick auf die ihnen vorliegende (Arbeits-)Situation und ihr Team zu werfen, ergeben sich vielfache Chancen, wovon Praxisinhaber und Team gleichermaßen profitieren können.