

Zur Arbeitssituation von praktizierenden Ärzten: Aspekte der Zufriedenheit und Belastung

H. J. Schaufelberger

Forschungsgruppe Gesundheitsversorgung, IAE, Medizinische Fakultät,
Inselspital, 3010 Bern

VORBEMERKUNG

Die folgenden Ergebnisse stammen aus dem Projekt im Rahmen des NFP 8 "Der Patient in der ambulanten ärztlichen Versorgung".¹⁾ Neben den Gründen für den Arztbesuch und den damit verknüpften Erwartungen der Patienten interessierten wir uns auch für Fragen der ärztlichen Tätigkeit in der ambulanten Versorgung. Auf diesen Projektteil beziehen sich die folgenden Ausführungen.

ZIELSETZUNG UND METHODE

Zielsetzung des Arztinterviews war die Erhebung von Sichtweisen und Urteilen über zentrale Aspekte der ärztlichen Tätigkeit. Folgende Themenkomplexe wurden dabei in Form eines halbstandardisierten Leitfadens angesprochen:

1. Arbeitssituation
2. Patientencharakteristika - Erwartungen
3. Ärztliches Handeln
4. Grenzen und Entwicklung der Medizin

Mit insgesamt 26 Ärzten, die alle an der Patientenerhebung beteiligt waren, wurde ein im Durchschnitt rund eine Stunde dauerndes Gespräch geführt. Die Aertztegruppe setzte sich aus 6 allgemeinmedizinisch und 9 internistisch tätigen Ärzten und 11 Ärzten der Poliklinik zusammen.

Die Gespräche wurden auf Tonband aufgenommen und abschliessend transkribiert. Die recht umfangreichen Transkripte bildeten das Material für die Auswertung, die nach inhaltsanalytischen Gesichtspunkten erfolgte. Dieses Verfahren entspricht in hohem Masse unserem explorativen Interesse, nämlich innerhalb der einzelnen Themenkomplexe und der jeweiligen Fragestellungen ein möglichst umfassendes Panorama der Argumente herauszuarbeiten.

Aus dem Themenkomplex "Arbeitssituation" sollen nun die Ergebnisse auf folgende Frage vorgestellt werden: Welche Sachverhalte werden von den befragten Ärzten als befriedigende oder belastende Momente der ärztlichen Tätigkeit oder des Arztberufs genannt?

ERGEBNISSE

a) Momente der Zufriedenheit

Momente der Zufriedenheit versuchten wir mit der folgenden Frage zu erfassen:

"Wenn Sie an Ihre Arbeit denken und an Ihren Beruf als Arzt, was befriedigt Sie da besonders?"

Bei der Analyse der Antworten konnten aus dem Material fünf Kategorien entwickelt werden; dabei stehen zwei allgemeinere, zentrale Bestandteile des ärztlichen Selbstverständnisses berührende Themen, drei spezifischeren Themen gegenüber, die eher als Merkmale der ärztlichen Tätigkeit bezeichnet werden können:

MOMENTE DER ZUFRIEDENHEIT

Kategorien	von 26 Ärzten nannten:
1. Nützlicher, positiver Beruf, Helfen	12
2. Kontakt mit Menschen	8
3. Beziehung zum Patienten	8
4. Unabhängigkeit, Selbständigkeit	9
5. Fachkompetenz	8

(1) Nützlicher, positiver Beruf - man kann helfen. Quelle der Befriedigung stellt die Tatsache dar, dass man als Arzt anderen Menschen etwas Nützliches oder Positives anbieten kann, dass man anderen Menschen helfen kann.

(2) Kontakt mit Menschen. Aussagen dazu beinhalten den Sachverhalt, dass gewissermassen das Objekt ärztlicher Tätigkeit der Mensch ist, wobei implizit vielfach die Abgrenzung zu anderen Berufen angesprochen wird.

Spezifischere Aspekte der ärztlichen Tätigkeit werden in den folgenden Kategorien thematisiert:

(3) Beziehung zum Patienten. Im Gegensatz zu Aussagen, in denen lediglich davon gesprochen wird, als Arzt habe man mehr Kontakt mit Menschen, stehen hier wichtige Momente der Interaktion von Arzt und Patient im Mittelpunkt: z.B. das Vertrauen, das der Arzt stiftet oder ihm entgegengebracht wird; oder die wechselseitige Bestätigung durch diese Beziehung. Zur Illustration ein Beispiel:

"(...) also (...) den grössten Plausch habe ich einfach an den Patienten selber. Ich finde, ich habe einfach angenehme, glatte, glatte also im Sinn von originellen oder vielleicht sogar gescheiterten Patienten. Also mich dünkt es einfach, man kann schampar viel profitieren von den Patienten. Sie bringen einem sehr viel. Man ist immer wieder überrascht, für sein eigenes Fortkommen, wieviel Patienten einem eigentlich bieten können, menschlich vor allem. Es ist einfach lustig irgendwie und interessant, wie vielfältig die Leute sind, sobald man mit ihnen redet, und wie gescheit sie ihr Leben meistern, wenn man ein wenig näher darauf eingeht." (Internist, 47jährig)

(4) Unabhängigkeit und Selbständigkeit der ärztlichen Tätigkeit. Diese Aussagen beziehen sich durchwegs auf den Sachverhalt, dass sowohl die Organisation wie die Durchführung der ärztlichen Tätigkeit autonom und eigenverantwortlich realisiert werden können.

(5) Fachkompetenz. Damit ist die Behandlung von schwierigen oder interessanten Krankheitsbildern gemeint, die für den Arzt eine besondere Herausforderung darstellen.

Die angestellten Ärzte der Poliklinik und die frei praktizierenden Ärzte unterscheiden sich in ihren Äusserungen im grossen und ganzen kaum. Einzig in bezug auf das ärztliche Selbstverständnis ist zu erwähnen, dass Poliklinikärzte stärker den Umgang mit Menschen betonen, während Ärzte in freier Praxis häufiger den Aspekt des Helfens hervorheben.

b) Momente der Belastung

Welches sind nun aus der Sicht der befragten Ärzte die eher belastenden Momente ihrer Tätigkeit? Wir stellten dazu folgende Frage:

"Gibt es auch Sachen, die Sie eher belasten, und was wäre das?"

MOMENTE DER BELASTUNG

Kategorien	von 26 Ärzten nannten:
1. Grenzen ärztlicher Tätigkeit	12
2. Interaktionsprobleme	5
3. Zeitliche Beanspruchung	14
4. Isolierte Praxistätigkeit	5
5. Nicht-ärztliche Aufgaben	11

Die Antworten sind insgesamt facettenreicher und in ihren Formulierungen detaillierter, korrespondieren in ihrem Kern aber weitgehend mit den zuvor diskutierten Themenbereichen.

(1) Grenzen ärztlicher Tätigkeit. Zusammengefasst wurden Aussagen, in denen der Umgang mit prognostisch ungünstigen oder sonst schwierigen Krankheitsbildern angesprochen wird. Die Probleme aus der Konfrontation mit schwerer Krankheit und ihren Konsequenzen werden recht verschieden thematisiert und dürften auch recht unterschiedlich erlebt werden – sie tangieren aber zentrale Momente des ärztlichen Selbstverständnisses: Sie setzen der Fachkompetenz gewissermassen ihre Grenzen und beeinträchtigen auch die Möglichkeit zu helfen.

(2) Interaktionsprobleme. Hier geht es um verschiedene Formen von Erwartungen der Patienten, die von den befragten Aerzten als problematisch erlebt werden. Ein Beispiel dafür stellen Routine-Checkups dar, bei denen der damit verknüpfte "Garantieanspruch" – so die Aussage eines jüngeren Allgemeinmediziners – als Belastung erlebt wird. Eine gewisse Bedeutung haben in diesem Zusammenhang auch diffuse Erwartungen von Patienten, während ein in der gesundheitspolitischen Diskussion dieser Tage gelegentlich auftauchendes Argument – die grosse Begehrlichkeit des Patienten – lediglich von einem einzigen Arzt formuliert wird.

(3) Zeitliche Beanspruchung und daraus resultierende Probleme. Im Vordergrund steht hier die lange Arbeitszeit, doch scheint unter Belastungsgesichtspunkten gewichtiger zu sein, dass viele Ärzte keine eindeutige Trennung von Arbeit und Freizeit vornehmen können. Das äussert sich z.B. in dem "Gefühl einer dauernden Präsenzzeit" – so ein praktizierender Arzt – während ein anderer meint, "dass man nie fertig ist, man hat nie Ruhe". Andere Aerzte wiederum sprechen dieses Problem unter dem latenten oder manifesten Konflikt von beruflichen oder familiären Interessen an.

(4) Isolierte Praxistätigkeit. Diese wird von einigen Aerzten in zweierlei Hinsicht als belastend erlebt: einmal wegen der Verantwortung, die mit der ärztlichen Tätigkeit verbunden ist, und zum anderen der Umgang mit Zweifel oder Unsicherheit im diagnostischen oder therapeutischen Prozess. (Nur am Rande sei erwähnt, dass beide Aspekte bei der Nennung von Nachteilen der Einzelpraxis – einer anderen Frage im Arztinterview – am häufigsten erwähnt werden.)

(5) Nicht-ärztliche Aufgaben. Unter dieser Kategorie haben wir einerseits die Verwaltungsaufgaben zusammengefasst, die mit der ärztlichen Tätigkeit verknüpft sind, und andererseits die Sozialarbeiterfunktion des Arztes, die darin besteht, sich auch um Versorgungs- und Unterbringungsfragen zu kümmern. Einige Beispiele sollen den Sachverhalt illustrieren:

"... das ist das ganze Rechnungswesen und die Buchhaltung, die ich als ärgerlich empfinde, aber das muss einfach sein." (Allgemeinmediziner, 39jährig)

"(...) das sind vor allem die Schreibsachen. Da kann man wirklich sagen, das belastet mich." (Internist, 57jährig)

"... was mich belastet ist, dass sehr viel (...) Versicherungskram da ist. Und dass man sehr viel Umtriebe hat z.B. im sozialen Bereich, was ich an sich wichtig und richtig finde, dass man sich im sozialen Bereich betätigt, aber dass man immer wieder einen Fehlschlag erlebt, dass man immer wieder schaut, jemanden, der dringend in ein Altersheim kommen muss (...), bis man endlich jemanden gefunden hat, der vielleicht jemanden kennt, der jemanden nehmen könnte." (Internist, 50jährig)

Deutliche Unterschiede zwischen angestellten und frei praktizierenden Aerzten in bezug auf Belastungsmomente zeigen sich einzig im Bereich der nicht-ärztlichen Aufgaben; in ihnen spiegelt sich die Bedeutung der organisatorisch-strukturellen Bedingungen der Arbeitssituation für das Erleben der davon Betroffenen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass befriedigende und belastende Momente des Arztberufs eng mit zentralen Aspekten des ärztlichen Selbstverständnisses und spezifischen Merkmalen der ärztlichen Tätigkeit verknüpft sind. Dieser Befund ist nicht überraschend, sogar beinahe trivial. Er gewinnt aber seinen Stellenwert, wenn man an die in ihm enthaltenen Ambivalenzen der normativen Vorstellungen einerseits und die organisatorischen und strukturellen Rahmenbedingungen der ärztlichen Praxis andererseits denkt. Oder, um es abschliessend bildhaft auszudrücken: die Ergebnisse widerspiegeln gewissermassen die beiden Seiten derselben Medaille.

Summary

Work conditions of medical practitioners: Aspects of satisfaction and stress.

One part of the project "Patients in Ambulatory Medical Care" of the National Research Programme No. 8 was based on interviews with 15 private medical practitioners (9 internists and 6 general practitioners) and 11 residents of a medical outpatient department concerning several aspects of their professional activity. One section of the interview dealt with the conditions of work among which aspects of satisfaction and stress are reported here. It could be shown that in this respect the concerns of the group interviewed were concentrated on a few current issues.

Résumé

Situation du travail des médecins praticiens: leur sujets de contentement et de mécontentement. Dans le cadre du projet du PNR No. 8 "Le patient en traitement médical ambulatoire", des médecins praticiens (9 internes et 6 de médecine générale) ainsi que 11 médecins d'un service clinique ambulatoire ont été interrogés sur plusieurs aspects de l'activité du médecin. Une partie de l'interview s'est concentrée sur la situation du travail des médecins interrogés, entre autre sur leurs sujets de contentement et de mécontentement. L'analyse de contenu montre que les déclarations faites à ce sujet réunissent peu de thèmes.

Anmerkung

Schaufelberger, H.J., Cloetta, B., Noack, H., Berner, U., Albisser, S.: Der Patient in der ambulanten ärztlichen Versorgung. Hektographierter Forschungsbericht, Bern und Basel 1983.

Adresse des Autors

Dr. H.J. Schaufelberger, Institut für Ausbildungs- und Examensforschung (IAE), Inselspital 14c, 3010 Bern.