



Gut abgeschnitten

Zentrale Ergebnisse zur Mitgliederbefragung 2022

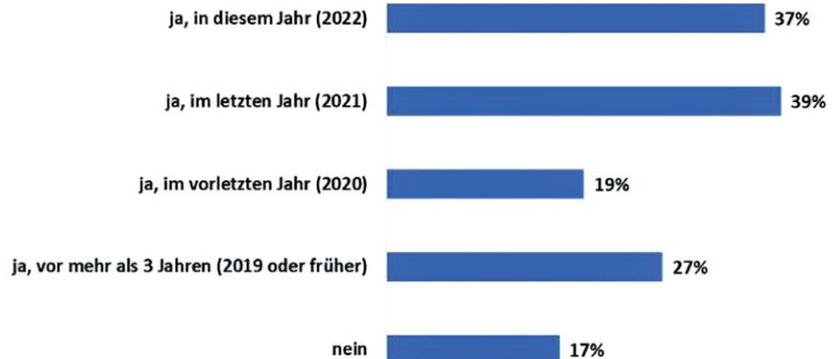
Wie ist die aktuelle Zufriedenheit unter den Mitgliedern hinsichtlich der Serviceleistungen der Landesärztekammer Hessen (LÄKH)? Wie wird die Ärztekammer wahrgenommen? Um diese und weitere Fragen zu beantworten, führte die LÄKH im April 2022 nach fünf Jahren zum zweiten Mal eine repräsentative Mitgliederbefragung durch. Die Zufriedenheit der Mitglieder drückt aus, wie sich die Differenz zwischen deren Erwartungen und Bedürfnisbefriedigung gestaltet. Je mehr die Erwartungen erfüllt werden, desto zufriedener sind die Mitglieder. Vor diesem Hintergrund war es das Ziel der Befragung, Stärken und wahrgenommene Schwächen hinsichtlich der Arbeit der LÄKH aufzudecken und Handlungsmaßnahmen abzuleiten. Die Ergebnisse sollen helfen, den Service der Ärztekammer zu verbessern.

Online-Befragung

Während die erste Befragung im Jahr 2017 postalisch durchgeführt wurde, erfolgte die diesjährige Umfrage online. Für die Erhebung diente ein durch ein interdisziplinäres Team der LÄKH entwickelter Online-Fragebogen. Im März 2022 wurden auf Basis einer repräsentativen Zufallsstichprobe 8.664 hessische Ärzte von über 39.000 Kammermitgliedern ausgewählt und per E-Mail angeschrieben. Bis Mitte April hatten die Befragten die Möglichkeit, den Online-Fragebogen anonym auszufüllen. Wie bereits in der ersten Mitgliederbefragung, eruierte der Online-Fragebogen im ersten Abschnitt die Kontakthäufigkeit und -art zu den Abteilungen sowie die Zufriedenheit mit dem Service der jeweiligen Abteilungen. Der zweite Teil bezog sich auf die Beurteilung der Medien (Website, Mitgliederportal und Hessisches Ärzteblatt) der Ärztekammer. Der dritte Teil beinhaltete Fragen zur Akademie für Ärztliche Fort- und Weiterbildung. In einem allgemeinen Teil wurden bestimmte Eigenschaften (u. a. innovativ, mitgliederorientiert) in Bezug auf die LÄKH abgefragt. Soziodemografische Daten wie Alter, Geschlecht und

Haben Sie Kontakt zur LÄKH aufgenommen?(N=1.865)

- Mehrfachnennungen möglich -



Grafiken: LÄKH

Abbildung 1: Kontakt zur Landesärztekammer Hessen.

Haupttätigkeitsart wurden zusätzlich erhoben. Die Rückmeldequote liegt bei 22 % (N=1.865). Die Rückmelder sind zu 45 % weiblich und zu 55 % männlich. Der Altersdurchschnitt liegt bei 54,4 Jahren. Die Mehrheit besitzt einen Facharztstitel (79 %). Fachärzte aus dem Gebiet Innere Medizin sind mit 19 %, Allgemeinmedizin mit 18 % und Chirurgie mit 12 % vertreten. 39 % der Befragten sind im ambulanten und 33 % im stationären Bereich tätig. 18 % befinden sich bereits im Ruhestand. 8 % geben eine sonstige Beschäftigung an (Öffentlicher Gesundheitsdienst, Pharmafirma etc.) und 3 % sind nicht berufstätig (aufgrund von Elternzeit, Arbeitslosigkeit etc.). Im ambulanten Bereich ist die Mehrheit Inhaber einer Praxis (58 %), gefolgt von angestellten Fachärzten (35 %). Im stationären Bereich ist die Mehrheit mit 29 % als Oberarzt tätig oder mit 28 % als Arzt in Weiterbildung beschäftigt.

Kontakt zur Landesärztekammer

73 % der Mitglieder hatten Kontakt zur LÄKH aufgenommen. 4 Prozentpunkte mehr als im Jahr 2017. Auf die Frage, wann die Ärzte Kontakt zur LÄKH aufgenommen haben, antwortete die Mehrheit (39 %) im Jahr 2021 Kontakt gehabt zu haben (vgl. Abb. 1). Bis April 2022 such-

ten 37 % den Kontakt, im „Corona-Jahr“ 2020 waren es 19 % der Befragten. Die restlichen Ärzte hatten 2019 oder früher Kontakt zur LÄKH (27 %).

Wie bereits bei der ersten Mitgliederbefragung, gab es den häufigsten Kontakt zur Abteilung Ärztliche Weiterbildung. 46 % hatten in der Vergangenheit ein bis zehn Mal Kontakt zur Abteilung Ärztliche Weiterbildung, gefolgt vom Empfang mit 31 %. Der geringste Kontakt bestand zu den Stabsstellen Qualitätssicherung und Medien.

Note 2,2 für den Service

Die Mitglieder sollten den Service der jeweiligen Abteilungen mit Schulnoten von 1 bis 6 bewerten. Es bestand auch die Möglichkeit, auf eine Beurteilung zu verzichten, wenn die Abteilung nicht bekannt oder kein Kontakt zur LÄKH erfolgt war. Alle Abteilungen erhielten eine Durchschnittsnote im Bereich 1,9 bis 2,5 und wurden somit insgesamt als gut bewertet. Die beste Durchschnittsnote erhielt die Carl-Oelemann-Schule (COS) (Mittelwert „MW“ 1,9). Ferner sollte die Gesamtzufriedenheit mit der LÄKH beurteilt werden: Die durchschnittliche Bewertung liegt wie vor fünf Jahren bei 2,2. Ein Viertel der Mediziner schätzt den Service als sehr gut ein und 44 % beurteilen

diesen als gut. 18 % empfinden den Service als befriedigend und 13 % beurteilen den Gesamtservice als ausreichend bis ungenügend.

Note 2,3 für die Erreichbarkeit

Die Mitglieder wurden auch nach der Erreichbarkeit der jeweiligen Abteilungen befragt. Die Durchschnittsnoten liegen zwischen 2,0 bis 2,4. Am besten zu erreichen waren das Zentrale Mitgliederdatenmanagement (ZMD), die COS, die Akademie für Ärztliche Fort- und Weiterbildung sowie die Stabsstelle Medien (MW jeweils 2,0). Die Gesamtzufriedenheit mit der Erreichbarkeit liegt bei 2,3. 23 % der Befragten schätzen die Erreichbarkeit als sehr gut ein und 45 % beurteilen diese als gut. 19 % bewerten die Erreichbarkeit mit der Note „befriedigend“ und 13 % als ausreichend bis ungenügend.

Servicebeurteilung: „Freundlich“ und „hilfsbereit“

Anhand einer offenen Antwortmöglichkeit konnte die Beurteilung zu den jeweiligen Servicebereichen kommentiert werden. Es gibt 515 Kommentare. Die Anmerkungen wurden pro Bereich in folgenden Kategorien gegliedert: „Positiv“, „Negativ“, „Neutral“ sowie „Optimierung“. Die häufigste Rückmeldung entfällt auf die LÄKH im Allgemeinen mit 81 %. Bezüglich der Kategorie „Positiv“ ergibt sich mit 56 % ein überwiegend zusagendes Bild: Positiv hervorgehoben wird die freundliche

und hilfsbereite Art der LÄKH. 2 % aller Beurteilungen sind neutraler Art: Hier konnten die Befragten aufgrund der geringen Kontakthäufigkeit keine Gesamtbeurteilung abgeben. 42 % aller Nennungen beinhalten negative Aspekte: Die LÄKH wird dabei als bürokratisch und nicht serviceorientiert beschrieben.

Nutzung der LÄKH-Medien

Abbildung 2 verdeutlicht, welche Medien der LÄKH von ihren Mitgliedern genutzt werden. Wie bereits im Jahr 2017 gibt die Mehrheit an, das Hessische Ärzteblatt zu lesen (81 %), gefolgt von der Nutzung der Website der LÄKH (68 %) sowie des Mitgliederportals (63 %). Nur 3 % nutzen keine Medien der LÄKH, das sind 4 Prozentpunkte weniger als vor fünf Jahren. Am häufigsten wird das Hessische Ärzteblatt von den über 69-Jährigen als Informationsmedium genutzt (55 %). Die Website wird überwiegend von den unter 39-Jährigen sowie 40 bis 49-jährigen Mitgliedern verwendet (jeweils 34 %), das Mitgliederportal vordergründig von den unter 39-Jährigen (33 %).

Website der LÄKH

Die Website konnte hinsichtlich der Merkmale „übersichtlich“, „informativ“, „aktuell“ und „an mobilen Geräten gut bedienbar“ bewertet werden. 72 % finden die Website übersichtlich, jedoch zeigen sich Unterschiede zwischen den Altersklassen: Während 67 % der 50- bis 59-Jährigen die

Website übersichtlich finden, geben dies nur 52 % der über 79-Jährigen an. 82 % der Befragten erachten die Website als informativ: Dies gilt in der Altersgruppe der 40- bis 49-Jährigen für 74 %, während es in der Gruppe der über 69-Jährigen noch 58 % sind. 69 % finden die Website aktuell. 24 % geben an, die Aktualität nicht beurteilen zu können. Bezüglich der Bedienbarkeit der Website an mobilen Geräten kann die Mehrheit (49 %) keine Beurteilung abgeben, während 34 % eine gute Bedienbarkeit attestieren. Eine Verbesserungswürdigkeit vermerken 17 % der Befragten.

Hessisches Ärzteblatt

Die Mitglieder wurden nach ihrer Lesehäufigkeit des Hessischen Ärzteblatts befragt. Die Mehrheit (55 %) gibt an, jede Ausgabe zu lesen. 2017 waren es 53 % der Befragten. 24 % lesen jede 2. bis 3. Ausgabe und 17 % lesen das Hessische Ärzteblatt seltener. Nur 4 % lesen das Ärzteblatt nicht. Unverändert bleibt der Trend, dass insbesondere die älteren Befragten jede Ausgabe des Hessischen Ärzteblatts lesen. Während 87 % aus der Altersgruppe der über 69-Jährigen jede Ausgabe lesen, liegt der Anteil bei den unter 39-Jährigen nur noch bei 26 %. Unterschiede gibt es auch zwischen den Befragten, die über einen Facharztstitel verfügen und denjenigen ohne. 59 % der Fachärztinnen und -ärzte lesen jede Ausgabe des Hessischen Ärzteblatts, ohne Facharztstitel sind es 37 %.

Die unterschiedlichen Rubriken des Hessischen Ärzteblattes konnten mit einer Schulnote von 1 bis 6 bewertet werden: Die Rubriken „Ärztelkammer“, „Fort- und Weiterbildung“, „Im Gespräch“, „Recht“, „Medizingeschichte“ sowie „Junge Ärztinnen und Ärzte“ wurden mit einer Durchschnittsnote zwischen 2,1 und 2,3 bewertet. Am besten wurden die Rubriken „Fort- und Weiterbildung“ sowie „Medizingeschichte“ beurteilt (2,1).

Mitgliederportal

71 % der Befragten nutzen das Mitgliederportal der Landesärztekammer Hessen. Im Jahr 2017 haben 59 % der Befragten das Portal genutzt. Die Mehrheit

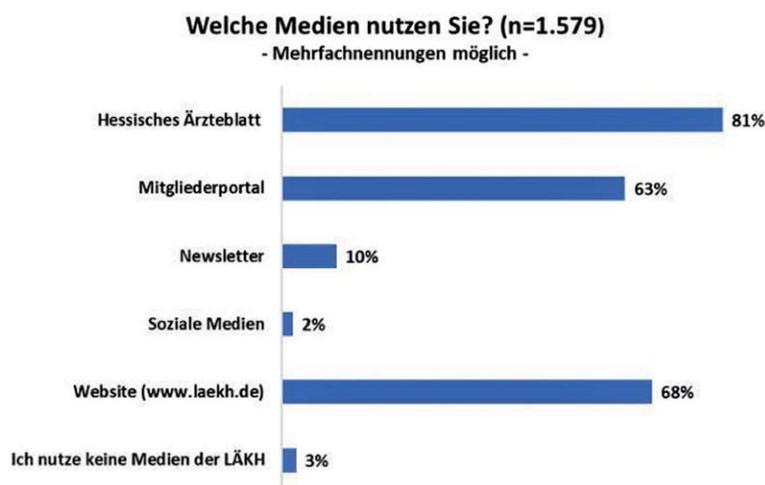


Abbildung 2: Mediennutzung der Mitglieder.

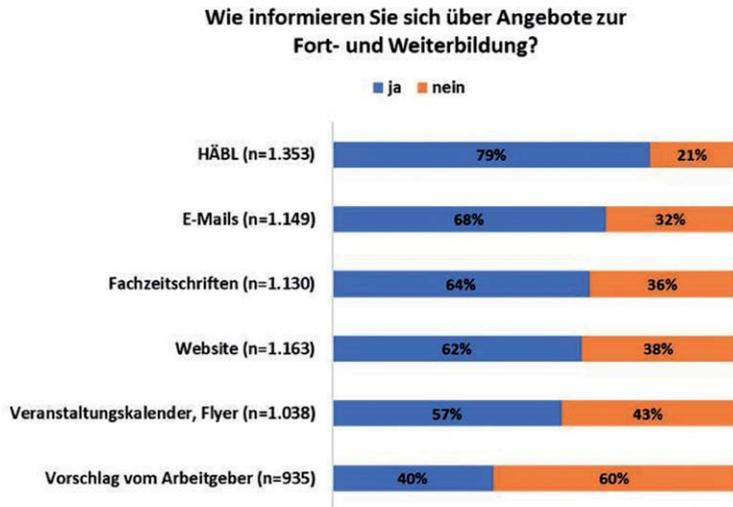


Abbildung 3: Informationskanäle für ärztliche Fort- und Weiterbildungsangebote.

nutzt innerhalb des Portals das Punktekonto (83 %), gefolgt von der Fortbildungssuche (48 %) sowie der Anmeldung zu Akademie-Veranstaltungen (33 %). Die Altersgruppe, die das Portal am meisten nutzt, ist die der 40- bis 49-Jährigen (87 %). Unter den über 69-jährigen Mitgliedern sind es 31 %, das sind 18 Prozentpunkte mehr als vor fünf Jahren. Das Mitgliederportal wird als informativ, übersichtlich (jeweils 77 %) sowie aktuell (69 %) bewertet. Ob das Mitgliederportal an mobilen Geräten gut bedienbar ist, können 49 % beantworten: davon sind 33 % der Meinung, dass eine gute Bedienbarkeit vorliegt.

HÄBL bleibt Spitzenreiter

Wie bereits im Jahr 2017 wird der klassische Weg über das Hessische Ärzteblatt als Informationskanal mit 60 % bevorzugt. Insbesondere ältere Mitglieder bevorzugen das Ärzteblatt: 48 % der über 69-Jährigen geben das Hessische Ärzteblatt als favorisierten Kanal für aktuelle Informationen an, bei den unter 39-Jährigen sind es nur noch 20 %. Knapp die Hälfte wählt die Website als Informationskanal, allen voran die 40- bis 49-Jährigen (29 %). Mit 39 % folgt das Mitgliederportal als Informationsquelle, die von der Altersgruppe der 40- bis 49-Jährigen bevorzugt wird (25 %). Der Newsletter wird von 24 % favorisiert. Dabei ziehen vor allem die unter 39-Jährigen den Newsletter vor (17 %). Soziale Medien

werden von 2 % als Informationsquelle genutzt, hier finden sich insbesondere die unter 39-Jährigen wieder.

Akademie für Ärztliche Fort- und Weiterbildung

Die Mitglieder wurden gefragt, ob ihnen das Veranstaltungsangebot der Akademie für Ärztliche Fort- und Weiterbildung bekannt sei. Wie bereits bei der ersten Mitgliederbefragung ist der Mehrheit (81 %) das Angebot geläufig, insbesondere den älteren Befragten. Hauptsächlich Internisten sowie Allgemeinmediziner kennen das Veranstaltungsangebot der Akademie. Die Hälfte der Befragten hat bereits eine

Veranstaltung der Akademie besucht. Hier sind es mehrheitlich Mitglieder der Altersgruppe 40- bis 49 Jahre und Ärzte mit Facharztstitel (57 %). Bei der Frage, weshalb keine Veranstaltungen besucht wurden, geben 42 % an, dass sie keine passende Veranstaltung gefunden haben, gefolgt vom Zeitmangel mit 37 %. Abbildung 3 verdeutlicht, wie sich die Befragten über die ärztliche Fort- und Weiterbildungsangebote der Akademie informieren. Die Mehrheit informiert sich mit 79 % anhand des Hessischen Ärzteblatts über die Angebote der Akademie, gefolgt von E-Mails (68 %). Am geringsten werden Printmedien wie Veranstaltungskalender und Flyer (57 %) oder Vorschläge vom Arbeitgeber (40 %) genutzt. Die Frage, ob die Mitglieder bereits an Online-Fortbildungsveranstaltungen teilgenommen haben, bejahte die Mehrheit (59 %). 2017 waren es nur 39 %. 44 % haben bereits eine Live-Online-Veranstaltung besucht und 20 % eine Kombination aus Online- und Präsenzveranstaltungen. 34 % haben an einem reinen E-Learning (on demand) teilgenommen.

Image der Landesärztekammer: „Freundlich“ und „professionell“

Die Mitglieder sollten die LÄKH hinsichtlich verschiedener Eigenschaften wie „Flexibilität“, „Freundlichkeit“ oder „Professionalität“ einzuschätzen. Die jeweiligen Eigenschaften (z. B. innovativ – kon-

Wie schätzen Sie die LÄKH in Bezug auf folgende Eigenschaften ein?

- Durchschnittswerte

1="trifft voll und ganz zu" 6="trifft gar nicht zu"

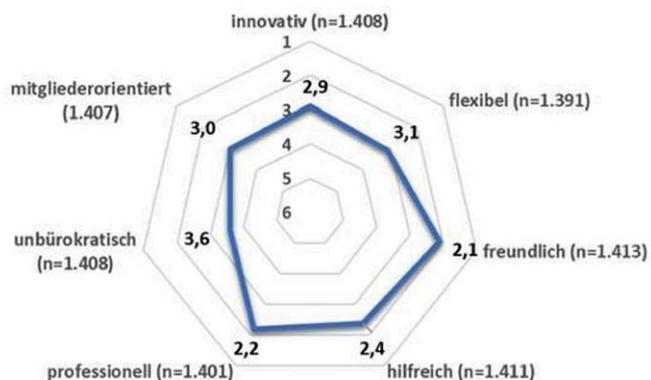


Abb 4: Durchschnittliche Einschätzung der LÄKH bezüglich bestimmter Eigenschaften.

ventionell) wurden von den Befragten anhand einer Sechserkala beurteilt. Die „1“ entspricht dem positiven und die „6“ dem negativen Pol. Abbildung 4 verdeutlicht, dass die Befragten die Stärken der LÄKH weiterhin in ihrer Freundlichkeit (Mittelwert „MW“: 2,1), Professionalität (MW: 2,2) und Hilfsbereitschaft (MW: 2,4) sehen. Verbesserungspotenzial wird in den Attributen „Bürokratie“ (MW: 3,6), „Flexibilität“ (MW: 3,1), „Mitgliederorientierung“ (MW: 3,0) und „Innovation“ (MW: 2,9) beobachtet. Insbesondere die Mitglieder aus der Altersgruppe unter 39 nehmen die LÄKH überwiegend als bürokratisch (42 %) wahr.

Beim Spektrum freundlich – unfreundlich stimmen die Mitglieder über alle Altersklassen hinweg zu, dass die LÄKH gegenüber ihren Mitgliedern freundlich ist. Auch die Beurteilung der Kammer als hilfreich oder nicht hilfreich korreliert mit dem Alter. Zwar stimmt die Mehrheit in allen Altersgruppen zu, dass die LÄKH als hilfreich charakterisiert werden kann, aber besonders die über 69-Jährigen sehen die LÄKH mit 91 % als hilfreich an. Die LÄKH wird über alle Altersgruppen hinweg mehrheitlich als professionell eingeschätzt, jedoch in besonders hohem Maße von den unter 39-Jährigen (88 %) sowie den über 70-Jährigen (93 %). Die positive Wahrnehmung der Flexibilität steigt mit zunehmendem Alter: Während 61 % der unter 39-Jährigen die LÄKH als flexibel wahrnimmt, sind es unter den über 69-Jährigen bereits 85 %.

Auch hinsichtlich der Einschätzung, ob die LÄKH als innovativ oder konventionell wahrgenommen wird, bestehen Unterschiede zwischen den Altersgruppen: Während nur 68 % der unter 39-Jährigen die LÄKH als innovativ bezeichnen, bescheinigen ihr 83 % der über 69-Jährigen ein hohes Maß an Innovation. Das gleiche

Verteilungsmuster zeigt sich bei der Bewertung mitgliederorientiert versus basisfremd: Während die älteren Mitglieder (ab 69 Jahre) die Ärztekammer eher als mitgliederorientiert einschätzen (84 %), bewertet die jüngere Altersgruppe der unter 39-Jährigen die LÄKH nur noch zu 65 % als mitgliederorientiert.

Fazit: Positive Wahrnehmung der Serviceleistungen

Die diesjährige Mitgliederbefragung zeigt, dass die Mehrheit der Befragten mit den einzelnen Bereichen der LÄKH, aber auch mit der gesamten ärztlichen Selbstverwaltung weiterhin zufrieden ist. Die Ergebnisse belegen eine grundsätzlich positive Wahrnehmung der Serviceleistungen. Die Wahrnehmung der LÄKH, die unter der allgemeinen Beurteilung durch die Attribute „Freundlichkeit“, „Hilfsbereitschaft“ und „Professionalität“ positiv bewertet wurde, spiegelt sich auch bei der Servicebeurteilung der jeweiligen Abteilungen wider. Ferner geht aus der Mitgliederbefragung hervor, dass klassische Informationsmedien wie das Hessische Ärzteblatt auch im Jahr 2022 als Informationskanal bevorzugt werden. Die Hälfte der Befragten hat bereits eine Veranstaltung der Akademie besucht. Während vor fünf Jahren die Mehrheit (66 %) noch nicht an Online-Veranstaltungen teilgenommen hat, sind es jetzt nur noch 39 %. Trotz steigender Teilnahme an Online-Veranstaltungen, wird die Live-Präsenz-Veranstaltung von der Mehrheit bevorzugt.

Bürokratieabbau weiterhin erwünscht

Wie bereits bei der ersten Mitgliederbefragung zeigt sich Optimierungspotenzial hinsichtlich einer unbürokratischen Ver-

waltungstätigkeit. Das negativ besetzte Image einer öffentlichen Behörde [2] beeinflusst weiterhin die Erwartungshaltung der Mitglieder. Dies wird durch die tendenziell kritischere Bewertung in den Bereichen „unbürokratisch“ und „mitgliederorientiert“ abgebildet. Im Gegensatz dazu fließen in der allgemeinen Servicebeurteilung positive persönliche Erfahrungen in die Beurteilung ein. Es gehört zu den allgemeinen Klischees, dass Kontinuität und Verlässlichkeit des öffentlichen Dienstes gleichgesetzt werden mit Unbeweglichkeit und Stillstand [3]. Mit Blick auf die Strukturen ist jedoch festzustellen, dass der öffentliche Dienst schon heute in flexiblen Einheiten aufgestellt ist, die sich zeitnah auf neue Herausforderungen und Aufgaben einstellen und diese erledigen können. Diese Entwicklung lässt sich insbesondere anhand der Eigenschaften „Innovation“ und „Flexibilität“ der LÄKH beobachten, die im Rahmen der aktuellen Befragung positiver bewertet wurde als im Jahr 2017. Diese Attribute sollten weiterhin durch Maßnahmen sowie aktive Öffentlichkeitsarbeit gefördert werden.

Die Landesärztekammer Hessen möchte sich an dieser Stelle ganz herzlich bei allen Mitgliedern bedanken, die an der Mitgliederbefragung teilgenommen haben. Nur durch Ihre wertvolle Rückmeldung können Bedürfnisse und Wünsche identifiziert sowie die Serviceleistung der Ärztekammer stetig verbessert werden.

**Iris Natanzon,
Nina Walter**

Korrespondenzadresse:
Dr. Dipl.-Soz. Iris Natanzon,
Wissenschaftliche Referentin
Landesärztekammer Hessen
E-Mail: qs@laekh.de

Personalien: Dr. med. Susanne Johna bleibt 1. Vorsitzende des Marburger Bundes

Dr. med. Susanne Johna, Vorstandsmitglied der Bundesärztekammer und Präsidiumsmitglied der Landesärztekammer Hessen, ist auf der 140. Hauptversammlung des Marburger Bundes in Berlin in ihrem Amt als 1. Vorsitzende des Ärzteverbandes bestätigt worden. Die 57-jäh-

rige Internistin und Krankenhaushygienikerin, die als Oberärztin für Krankenhaushygiene am St. Josefs-Hospital Rheingau in Rüdesheim arbeitet, erhielt bei ihrer Wahl knapp 98 Prozent der Stimmen der Delegierten. Als 2. Vorsitzender wurde Dr. med. Andreas Botzlar

im Amt bestätigt. Die Mitglieder des Bundesvorstandes sind für die Dauer von vier Jahren gewählt. (red)



Foto: Marburger Bund