

ventionell) wurden von den Befragten anhand einer Sechskkala 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 Rüdelsheim 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