

Mistele, A. (2013). *Akzeptanz und Durchführbarkeit eines Programms zur Förderung der Stressbewältigung und sozialen Kompetenz von medizinischen Fachangestellten.*

Zusammenfassung

Theorie und Fragestellung. Verschiedene empirische Befunde zeigen, dass medizinische Fachangestellte vielfältigen Belastungen ausgesetzt sind. Die Folgen einer unangemessenen Bewältigung sind oftmals Ausstieg aus dem Beruf aufgrund von psychosomatischen und psychischen Beschwerden. Deshalb ist es von entscheidender Bedeutung, dass bereits in der Ausbildung medizinischer Fachangestellte verstärkt Strategien vermittelt werden, die einen adäquaten Umgang mit stressauslösenden Situationen am Arbeitsplatz ermöglichen. Bislang wurden jedoch erst wenige Maßnahmen entwickelt und evaluiert. Die vorliegende ressourcenorientierte Intervention *Gesund im Lusanum – Ihr Start zu mehr Gelassenheit* verfolgte das Ziel, Kompetenzen zu vermitteln und zu fördern, die für die Bewältigung von Anforderungen im Arztpraxisalltag notwendig sind. Es wurde überprüft, inwiefern die konzipierte Intervention auf Akzeptanz bei der Zielgruppe stößt und welche Hürden die Durchführbarkeit mit sich bringt. Zusätzlich wurde untersucht, ob sich das arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster, die gesundheitliche Lebensqualität und das salutogenetische subjektive Arbeitsverhalten der medizinischen Fachangestellten im Verlauf der Intervention verändert hat.

Methode. Die Stichprobe (N=9) setzte sich aus weiblichen medizinischen Fachangestellten im Alter zwischen 24-49 Jahren zusammen. Dem Forschungsprojekt lag ein einfaktorieller Versuchsplan mit einer zweifachen Abstufung der unabhängigen Variable Zeit (Prä/Post) zu Grunde. Die Probandinnen nahmen an zwei Blockveranstaltungen teil. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Intervention kam für die Hauptfragestellung der *Fragebogen zum Arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster 44* (AVEM-44) und für die Nebenfragestellung der *Fragebogen zur gesundheitsbezogenen Lebensqualität* (SF-12) wie auch ein *Fragebogen zum salutogenetischen subjektiven Arbeitsverhalten* (SALSA) zum Einsatz. Die Auswertung der Fragestellungen im Prä-Post-Vergleich erfolgte durch den t-Test für abhängige Stichproben. Die geringe Stichprobengröße und der explorative Charakter des Forschungsprojekts legten nahe, auch ergänzend eine Einzelfallanalyse durchzuführen. Qualitative Messinstrumente kamen in Form von offenen Fragen bei der Prä-Post-Erhebung sowie einer Stundenevaluation zum Einsatz, um die Akzeptanz und Durchführbarkeit des konzipierten Workshops zu evaluieren.

Ergebnisse. Durch die Intervention konnte weder die Hypothese der Hauptfragestellung noch der Nebenfragestellungen bestätigt werden. Hinsichtlich des salutogenetischen subjektiven Arbeitsverhaltens wiesen lediglich die Subtests *Temperatur + Zeitdruck*, *Bildschirmtätigkeit + Arbeitshaltung*, *Wartezeit etc.* und *persönlicher Gestaltungsspielraum* negative signifikante Veränderungen im Prä-Post-Vergleich auf. Die Einzelfallanalyse verdeutlichte die inkonsistenten Veränderungen bei den Probanden. Hierbei wurde nahegelegt, dass Probandinnen, die von der Intervention profitierten, die angebotenen Themen für sich als sinnvoll erachteten und in ihr berufliches Handeln integrierten. Dem gegenüber deutete sich an, dass mangelnde Teilnahmebereitschaft, das vorgegebene Straffen des Interventionsablaufes zu zwei Blockveranstaltungen und das Fehlen von Vertiefungsphasen hinderlich für eine Effektivität der Intervention waren.

Die Ergebnisse der qualitativen Erhebung zeigten sehr positive Rückmeldungen in Bezug auf die Organisation und Durchführung des Workshops. Weiterhin konnten einige auffallende Merkmale in der Akzeptanz und Durchführbarkeit, sowie der Akquise festgestellt werden. Diese wurden analysiert und für zukünftige Interventionen in Form von Handlungsempfehlungen festgehalten.

Schlussfolgerung. Die quantitativen Analysen ergaben abgesehen von vier Subtests keine signifikanten Veränderungen hinsichtlich des salutogenetischen subjektiven Arbeitsverhaltens der medizinischen Fachangestellten. Zukünftige Forschungsprojekte sollten jedoch mit einer ausreichend großen Stichprobe und einer Kontrollgruppe durchgeführt werden, um aussagekräftige Ergebnisse zu gewährleisten. Zudem wäre eine Follow-up Befragung notwendig, damit Aussagen über Nachhaltigkeit und langfristige Effekte getroffen werden können. Des Weiteren sollten die Bedürfnisse von medizinischen Fachangestellten vertieft untersucht und als ein großer praktischer Anteil in die Intervention implementiert werden. Schließlich ist eine langfristige Integration von Schulungen in den Praxisalltag anzustreben. Medizinische Fachangestellte gehören zu einer bisher sehr vernachlässigten Gruppe mit einem hohen Bedarf an Gesundheitsförderprogrammen. Ein erster Schritt in diese Richtung bildet die Schulung *Gesund im Lusanum - Ihr Start zu mehr Gelassenheit* und deren Evaluierung. Die hohe Akzeptanz sowie die positiven Rückmeldungen der Probandinnen verdeutlichen die Notwendigkeit, mehr derartiger Interventionen in Zukunft zu konzipieren und anzubieten.

Abstract

Theory and research question. Various empirical studies indicate that doctor's assistants are imperiled by various stresses and strains. Drop outs in this profession due to psychosomatic and psychological issues are mostly rooted in improper coping. Therefore it is very important to teach coping strategies for a better handling of stressful situations at work already during medical education. Up to now only a few programs have been evaluated. The existing intervention "Healthy at the LUSANUM - Your start to more calmness" aims at teaching and fostering competencies that are required to successfully master difficult situations in the future work environment. To this end, this research has surveyed the acceptance of the program and also analyzed which barriers may adversely affect the program's successful implementation. Moreover, it was analyzed whether the intervention had an effect on work-related behavior and experience patterns of doctor's assistants, as well as their health related quality of life and their salutogenetic subjective work habits.

Method. The sample of 9 doctor's assistants between the age of 24 to 49 years was taken from a doctor's practice in Ludwigshafen. The research project was a one factorial design with two increments of the independent variable time (pre/post). The subjects participated in two block courses. For testing the effect of the intervention 44-AVEM-44, SF-12 and SALSA were chosen. The analysis of the research question (pre/post) was conducted using a t-test for dependent control samples. Due to the small sample size and the explorative character of this research, individual case studies were conducted, too. Qualitative analysis measuring instruments included open questions during the pre/post evaluation as well as feedback sessions for the courses, intended to test the program's acceptance and actability.

Results. Through the intervention neither the main nor the two secondary research questions could be confirmed. Only a few of the salutogenetic subjective work habits subtest - temperature + pressure of time, screen work + physical working attitude, latency etc. and personal formal arrangements - showed significant negative effects during the pre/post comparison. The analyses of individual cases clarified inconsistent variations of the subjects. The subjects who benefitted from the intervention considered the covered topics as meaningful and incorporated them into their working routine. At the same time, reluctance to participate, the very short intervention process which had to be condensed to two blocked events due to external reasons and the lack of an in-depth study phase inhibited the intervention's effectiveness.

The results of the qualitative analysis show positive feedback regarding the organization and the execution of the workshop. Furthermore, noticeable attributes regarding the acceptance, the actability and the acquisition could be determined. These were analyzed and incorporated into this thesis by recommendations for further interventions.

Conclusions. Apart from the four subtests the quantitative analysis did not yield any significant results. Future interventions should work with a more adequate sample size as well as a control group to obtain more meaningful results. Moreover, tracer studies or follow-up surveys of participants would provide useful insights into the sustainability and the long-term effects of the intervention. Needs of doctor's assistants should be analyzed in more detail to prominently include and address them in the practical part of future interventions. A long-term implementation of "on-the-job-trainings" is important and helpful for all employees of a doctor's practice. So far, doctor's assistants are an unattended group with a high need for health promotion programs. The intervention "Healthy at the LUSANUM - Your start to more calmness" and its evaluation are a first step forward. The high acceptability and the positive feedback clearly demonstrate the necessity to design and offer more of these programs in the future.