

# Im Fokus: Arbeitsbedingungen in der ambulanten Versorgung

Thema des 3. Quartals 2022

Eine repräsentative deutschlandweite Ad-hoc-Befragung  
von Ärzt:innen und Heilberufler:innen durch die Stiftung Gesundheit



STIFTUNG GESUNDHEIT

Wissen ist die beste Medizin

# Inhalt

Schlechte Arbeitsbedingungen – ein Warnsignal für die ambulante Versorgung.....	3
Die Arbeitsbedingungen in der ambulanten Versorgung.....	5
Arbeitsbedingungen der Ärzt:innen.....	6
Belastende Faktoren für Ärzt:innen .....	7
Arbeitsbedingungen nichtärztlicher Heilberufler:innen .....	8
Belastende Faktoren für nichtärztliche Heilberufler:innen.....	9
Arbeitsbedingungen der Apotheker:innen.....	10
Belastende Faktoren für Apotheker:innen.....	11
Anhang: Methodik .....	12

## Schlechte Arbeitsbedingungen – ein Warnsignal für die ambulante Versorgung



Vor wenigen Wochen beleuchtete eine Befragung des Marburger Bundes<sup>1</sup> die Arbeitsbedingungen von angestellten Ärzten<sup>2</sup> – mit teilweise verheerenden Ergebnissen. Jedoch konzentrierte sich diese Befragung auf den stationären Sektor: Knapp 90 Prozent der dort Befragten sind in der stationären Versorgung tätig, nur sechs Prozent kamen aus ambulanten Einrichtungen.

Für uns war dieses Ergebnis ein Anlass, in unserem Quartals-thema die Arbeitsbedingungen in der ambulanten Versorgung in den Fokus zu rücken. Wir haben dazu sowohl Ärzte befragt, als auch die fünf größten Gruppen der nichtärztlichen Heilbe-rufler sowie Apotheker.

Die Ergebnisse sind ernüchternd: Während bei den Heilpraktikern und psychologischen Psychotherapeuten die positive Wahrnehmung überwiegt (71,4 Prozent bzw. 60,4 Prozent beurteilen ihre Arbeitsbedingung als „sehr gut“ oder „gut“), so ist die Situation bei allen anderen Berufsgruppen erheblich verbesserungsbedürftig: Bereits bei den Logopäden auf dem dritten Rang schätzt nur noch etwa ein Drittel der Befragten ihre Arbeitsbedingungen positiv ein. Bei den Apothekern am Ende der Skala sind es nicht einmal mehr zehn Prozent.

Auch wenn der Vergleich mit ähnlichen Umfragen schwierig ist, nicht zuletzt aufgrund unterschiedlicher Fragen und anderer Skalierung, so ist doch klar zu erkennen, dass sich die hier erfasste Arbeitszufriedenheit deutlich unter den Werten anderer Branchen bewegt.

Unabhängig von den Ursachen sind die in der Studie ermittelten Werte ein Warnsignal: Gernervte Praxisinhaber und unzufriedenes Personal sind nicht so leistungsfähig, machen mehr Fehler, sind stärker vom Burnout bedroht und führen letztlich zu schlechteren Ergebnissen in der Gesundheitsversorgung.

Was ist zu tun? Auch wenn weitere qualitative und quantitative Untersuchungen notwendig wären, um Belastung, Sicherheit, Motivation und Gesundheit am Arbeitsplatz im Detail zu verstehen, bieten die hier präsentierten Ergebnisse einen ersten Anhaltspunkt. Denn sie zeigen, dass sich die Ursachen für Unzufriedenheit in den verschiedenen Gruppen signifikant unterscheiden: Ärzte nennen als belastendste Faktoren vor allem die Administration und den Auf-

---

<sup>1</sup> MB-Monitor 2022 (<https://www.marburger-bund.de/bundesverband/themen/marburger-bund-umfragen/mb-monitor-2022-zu-wenig-personal-zu-viel-buerokratie>)

<sup>2</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwendet der Autor des Kommentars nicht jedes Mal die männliche, weibliche und andere Formen. Diese sind aber stets gleichermaßen gemeint.

wand für Technik bzw. Digitalisierung. Für die nichtärztlichen Heilberufler steht die unzureichende Vergütung an erster Stelle. Und Apotheker fühlen sich vor allem von Administration und mangelnder Vergütung belastet.

Die Probleme sind komplex, somit gibt es keine einfachen Lösungen. Die aktuelle Finanzkrise im System der GKV kann in diesem Zusammenhang als Chance verstanden werden, eine Neuadjustierung mit entsprechender Re-Allokation von Mitteln vorzunehmen. Auch wenn grundlegende Veränderungen aufgrund der Vielschichtigkeit der gewachsenen Strukturen und der Eigendynamik korporatistischer Institutionen nur schwer umsetzbar sind, so sind kleinteilige, sukzessive Änderungen basierend auf einem strategischen Gesamtplan durchaus denkbar. Die Interessen der Beschäftigten in der ambulanten Gesundheitsversorgung sollten bei einem solchem Gesamtplan weit oben rangieren.

Prof. Dr. med. Dr. rer. pol. Konrad Obermann  
Forschungsleiter Stiftung Gesundheit

# Die Arbeitsbedingungen in der ambulanten Versorgung

Bei der Frage nach den Arbeitsbedingungen haben wir bewusst eine möglichst umfassende Formulierung gewählt, um den Antwortenden die Möglichkeit einer Globalbeurteilung zu geben. Es wurden fünf Antwortmöglichkeiten von sehr gut bis sehr schlecht angeboten.

## Wie beurteilen Sie Ihre derzeitigen Arbeitsbedingungen?

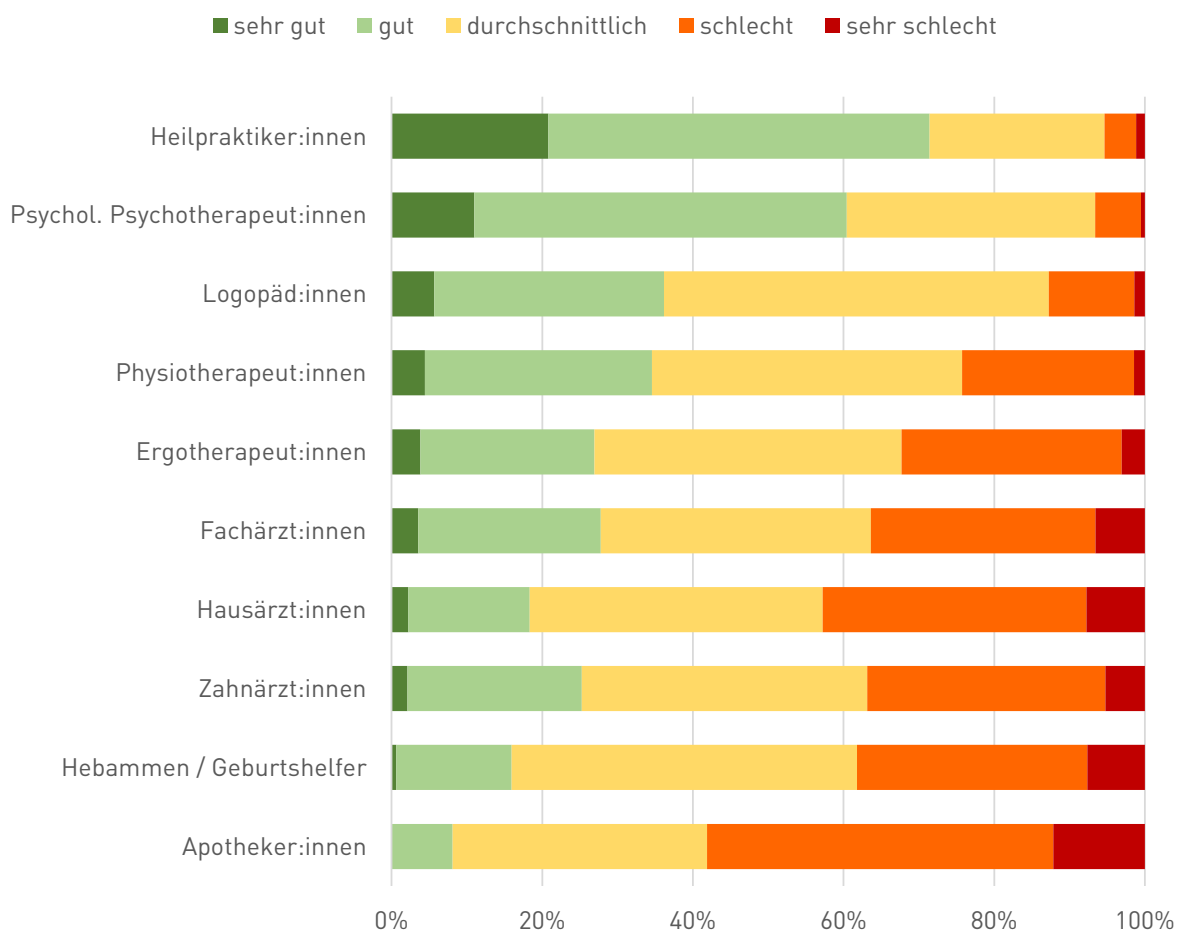


Abbildung 1: Beurteilung der Arbeitsbedingungen von Ärzt:innen, Apotheker:innen und nichtärztlichen Heilberufler:innen (n=1.461)

## Arbeitsbedingungen der Ärzt:innen

Bei den Ärzt:innen in der ambulanten Versorgung folgt die Bewertung der Arbeitsbedingungen auf den ersten Blick weitgehend einer statistischen Normalverteilung: Etwa ein Drittel beurteilt die Bedingungen grundsätzlich positiv („sehr gut“ oder „gut“), knapp 30 Prozent negativ („sehr schlecht“ oder „schlecht“). Die Anteile der Extremwerte „sehr gut“ bzw. „sehr schlecht“ liegen dabei jeweils bei 5,0 Prozent.

Für das ausgewogene Gesamtbild sind allerdings maßgeblich die Psychologischen Psychotherapeut:innen verantwortlich, bei denen mehr als 60 Prozent ihre Arbeitsbedingungen als „gut“ oder „sehr gut“ beurteilen. Bei den Fachärzt:innen und Zahnärzt:innen sind es lediglich 27,8 Prozent bzw. 25,3 Prozent (vgl. Abbildung 1). Am kritischsten ist die Lage bei den Hausärzt:innen: Hier stufen nur 18,3 Prozent ihre Arbeitsbedingungen als „gut“ oder „sehr gut“ ein – mehr als 42 Prozent bewerten sie als „schlecht“ oder „sehr schlecht“.

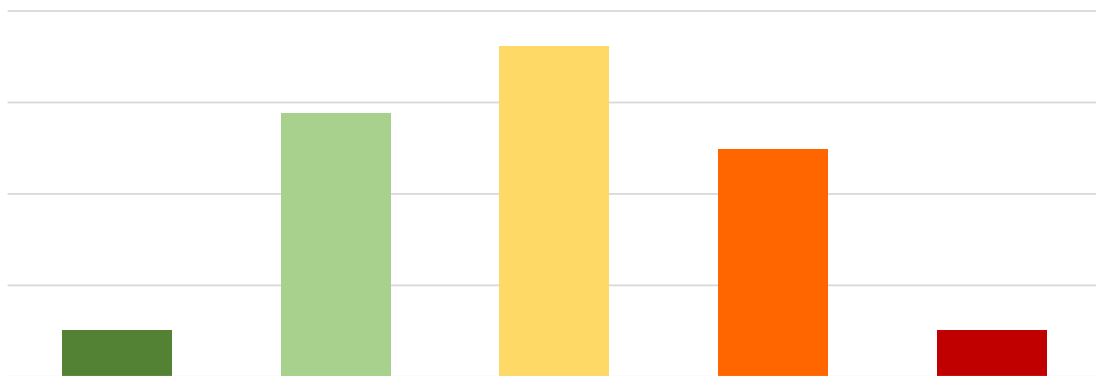


Abbildung 2: Beurteilung der Arbeitsbedingungen von Ärzt:innen (n=655)

## Belastende Faktoren für Ärzt:innen

Alle Ärzt:innen, die bei der Einschätzung ihrer Arbeitsbedingungen mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ geantwortet hatten, wurden anschließend nach den drei belastendsten Faktoren gefragt.

Am häufigsten nannten die Responder den hohen Aufwand für administrative Arbeiten, den 57,1 Prozent der Ärzt:innen als belastend empfinden. Knapp dahinter rangiert mit 56,1 Prozent der Aufwand für Technik bzw. Digitalisierung. Über eine unzureichende Vergütung klagen 50,5 Prozent der Ärzt:innen.

### Top 3 der belastenden Faktoren für die Arbeitsbedingungen niedergelassener Ärzt:innen

zu viel Administration: 57,1%

zu viel Aufwand für Technik / Digitalisierung: 56,1%

unzureichende Vergütung: 50,5%

*Abbildung 3: Top 3 der Faktoren für schlechte Arbeitsbedingungen bei Ärzt:innen (n=196, bis zu drei Antworten möglich - nur Responder, die ihre Arbeitsbedingungen als schlecht oder sehr schlecht empfinden)*

## Arbeitsbedingungen nichtärztlicher Heilberufler:innen

Die große und heterogene Gruppe der nichtärztlichen Heilberufler:innen<sup>3</sup> ist insgesamt betrachtet mit Abstand am zufriedensten mit ihren Arbeitsbedingungen: Fast alle im Rahmen der Studie befragten Gruppen belegen vordere Plätze in der Beurteilung ihrer Arbeitsbedingungen.

Es gibt allerdings eine wichtige Ausnahme: die Hebammen/Geburtshelfer. Diese Gruppe liegt auf dem vorletzten Platz (vgl. Abbildung 1). Nur jeder Sechste von ihnen stuft die Arbeitsbedingungen als „gut“ oder „sehr gut“ ein, mehr als jeder Dritte sieht sie als „schlecht“ oder „sehr schlecht“ an.

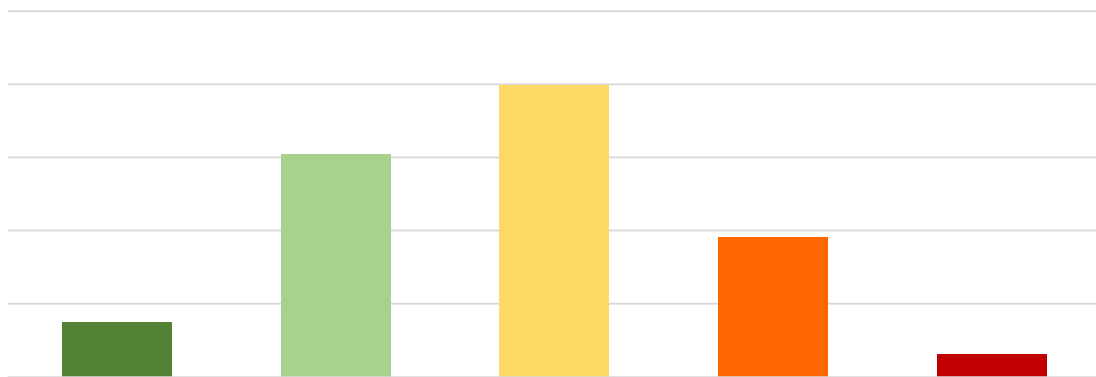


Abbildung 4: Beurteilung der Arbeitsbedingungen von nichtärztlichen Heilberufler:innen (n=732)

---

<sup>3</sup> Befragt wurden die fünf größten Gruppen: Heilpraktiker:innen, Physiotherapeut:innen, Hebammen/Geburtshelfer, Logopäd:innen und Ergotherapeut:innen



## Belastende Faktoren für nichtärztliche Heilberufler:innen

Alle nichtärztlichen Heilberufler:innen, die bei der Einschätzung ihrer Arbeitsbedingungen mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ geantwortet hatten, wurden anschließend nach den drei belastendsten Faktoren gefragt.

Das mit Abstand größte Problem ist aus Sicht der Heilberufler:innen die unzureichende Vergütung: Drei Viertel der nichtärztlichen Heilberufler:innen sehen dies als belastend an.

Auf Rang 2 rangieren Personalprobleme: 46,9 Prozent der Heilberufler:innen berichten, nicht genügend oder nur unzureichend qualifiziertes Personal zu finden.

An dritter Stelle der belastenden Faktoren nannten 40,1 Prozent der Responder dieser Gruppe den Verwaltungsaufwand.

### Top 3 der belastenden Faktoren für die Arbeitsbedingungen nichtärztlicher Heilberufler:innen

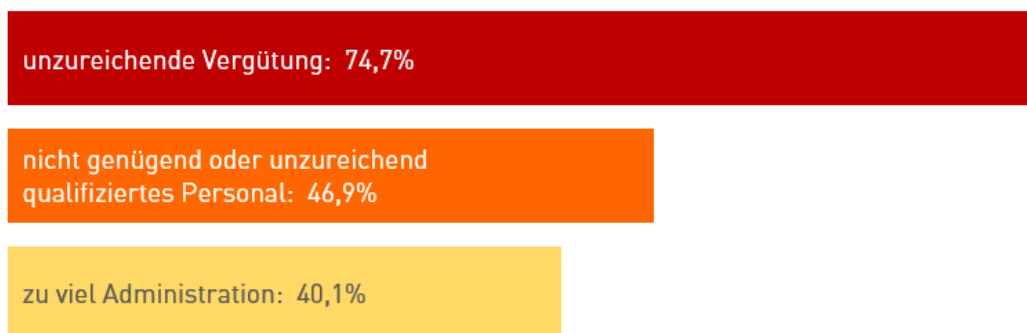


Abbildung 5: Top 3 der Faktoren für schlechte Arbeitsbedingungen bei Heilberufler:innen (n=162, bis zu drei Antworten möglich - nur Responder, die ihre Arbeitsbedingungen als schlecht oder sehr schlecht empfinden)

## Arbeitsbedingungen der Apotheker:innen

Bei den Apotheker:innen herrscht Alarmstimmung: Fast 60 Prozent von ihnen bezeichnen ihre derzeitigen Arbeitsbedingungen als „schlecht“ oder „sehr schlecht“. Den Extremwert „sehr schlecht“ nannten dabei 12,2 Prozent der Apotheker:innen. Demgegenüber empfindet nicht einmal jeder zehnte Responder aus dieser Gruppe die Bedingungen als „gut“, kein einziger antwortete mit „sehr gut“.

Allerdings ist hierbei zu beachten, dass die Antwortquote bei den Apotheker:innen deutlich geringer als in den anderen Gruppen war (siehe Anhang: Methodik), die Repräsentativität ist deshalb eingeschränkt.

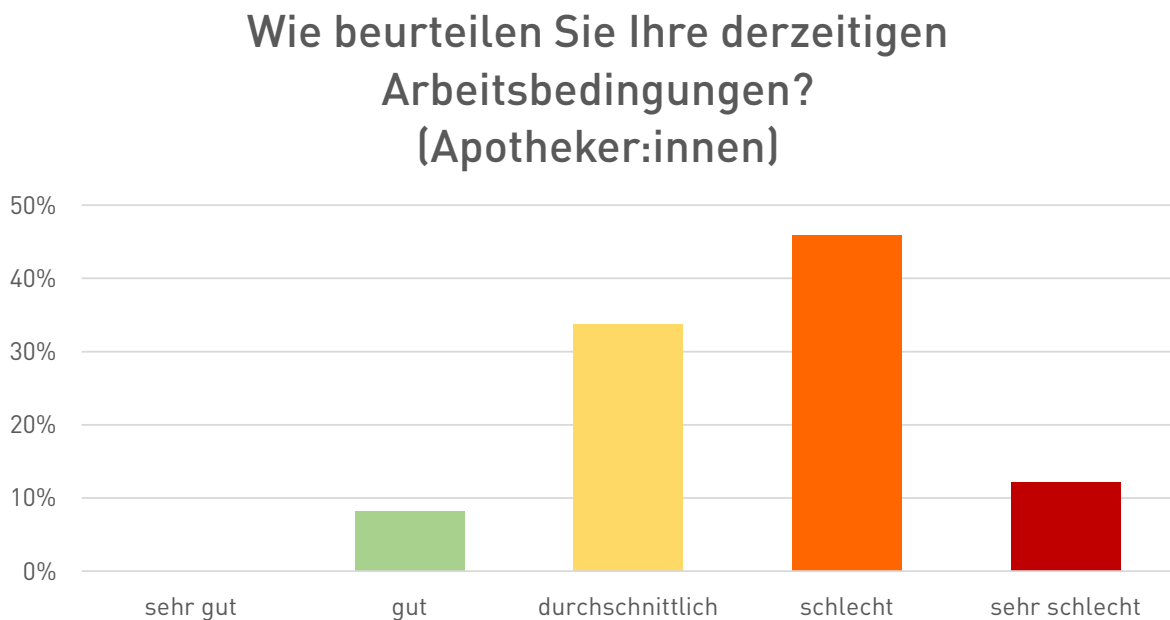


Abbildung 6: Beurteilung der Arbeitsbedingungen von Apotheker:innen (n=74)

## Belastende Faktoren für Apotheker:innen

Alle Apotheker:innen, die bei der Einschätzung ihrer Arbeitsbedingungen mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ geantwortet hatten, wurden anschließend nach den drei belastendsten Faktoren gefragt.

Als maßgebliche Faktoren kritisierten die Apotheker:innen vor allem einen hohen Aufwand für Administration (69,8 Prozent) sowie eine unzureichende Vergütung (62,8 Prozent).

Mit deutlichem Abstand wurden auf Rang 3 mit 37,2 Prozent häufige Änderungen an den Regularien von Krankenkassen/KVen als belastend genannt.

Bei den weiteren Faktoren fällt auf, dass der Punkt „Aufwand für Technik / Digitalisierung“, der bei Ärzt:innen mit mehr als 50 Prozent auf Rang 2 der Ursachen für Unzufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen rangiert, bei Apotheker:innen erst auf Rang 5 (27,9 Prozent) auftaucht.

### Top 3 der belastenden Faktoren für die Arbeitsbedingungen von Apotheker:innen

zu viel Administration: 69,8%

unzureichende Vergütung: 62,8%

häufige Änderungen an den Regularien von Krankenkassen / KVen: 37,2%

*Abbildung 7: Top 3 der Faktoren für schlechte Arbeitsbedingungen bei Apotheker:innen (n=43, bis zu drei Antworten möglich - nur Responder, die ihre Arbeitsbedingungen als schlecht oder sehr schlecht empfinden)*

## Anhang: Methodik

Seit Anfang 2022 beleuchtet die Stiftung Gesundheit in jedem Quartal eine aktuelle Fragestellung, die zeigt, was Ärzt:innen und Heilberufler:innen in der ambulanten Versorgung aktuell bewegt. Die Befragung dazu erfolgt im Rahmen der vierteljährlichen Erhebung des Medizin-klimaindex (MKI).

Im aktuellen Quartal wurde eine geschichtete Zufallsstichprobe von 10.000 Ärzt:innen, 5.000 Apotheker:innen und 10.000 Heilberufler:innen befragt. Zusätzlich wurden 1.803 Leistungserbringer:innen angeschrieben, die sich im Rahmen früherer MKI-Erhebungen bereiterklärt hatten, regelmäßig an der Befragung teilzunehmen. Die Erhebung wurde im Auftrag der Stiftung Gesundheit von der ggma Gesellschaft für Gesundheitsmarktanalyse mbH durchgeführt.

Die Befragung erfolgte im Zeitraum 01.– 08.09.2022. Die Einladungen zur Befragung wurden am 01.09.2022 per E-Mail versandt. In der Mail war jeweils ein persönlicher Link zu einem Online-Fragebogen enthalten, der eine einmalige Teilnahme ermöglichte. Aus Rücksicht auf den Praxisbetrieb wurde nicht nachgefasst, und es wurden ausdrücklich keinerlei Anreize zur Beantwortung ausgelobt. Am 08.09.2022 wurde die Befragung geschlossen.

Die Antworten des Online-Fragebogens wurden vor der Auswertung einer Bereinigung unterzogen. Unvollständige und/oder fehlerhafte Antworten wurden nicht berücksichtigt.

Unter der Annahme eines dreiprozentigen Rücklaufs wurden rund 800 Antworten erwartet. Zum Thema des Quartals äußerten sich tatsächlich 1.461 Leistungserbringer:innen. Das entspricht einer Antwortquote von 5,5 Prozent. Jedoch zeigten sich starke Differenzen zwischen den Gruppen: Während die Responderquoten der Ärzt:innen und der nichtärztlichen Heilberufler:innen mit 6,5 resp. 7,3 Prozent überdurchschnittlich ausfielen, lag die Quote bei Apotheker:innen mit 1,5 Prozent deutlich unter den Erwartungen. Aufgrund dieser niedrigen Responserate sind die Aussagen der Apotheker:innen nur bedingt generalisierbar, zeigen aber dennoch einen Trend, der sich auch in der öffentlichen Diskussion<sup>4</sup> widerspiegelt.

---

<sup>4</sup> Siehe beispielhaft: Lau T. Deutscher Apothekertag: Ein bisschen Zuversicht. Dtsch Arztebl 2022; 119(38): A-1564 / B-1311

### **Wissenschaftliche Leitung:**

Prof. Dr. med. Dr. rer. pol. Konrad Obermann  
Zentrum für Präventivmedizin und Digitale Gesundheit (CPD)  
Medizinische Fakultät Mannheim der Universität Heidelberg

Analysen und Quellen:

[www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de)

[www.ggma.de](http://www.ggma.de)

[www.ifo.de](http://www.ifo.de)



Stiftung Gesundheit

Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg

Tel: 040 / 80 90 87 - 0, Fax: 040 / 80 90 87 - 555

[info@stiftung-gesundheit.de](mailto:info@stiftung-gesundheit.de), [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de)

Die Stiftung Gesundheit<sup>5</sup> ist eine gemeinnützige, rechtsfähige Stiftung bürgerlichen Rechts mit Sitz in Hamburg. Sie betreibt und pflegt das Strukturverzeichnis der medizinischen Versorgung in Deutschland<sup>6</sup>, das alle ambulant tätigen Ärzte, Zahnärzte und Psychologischen Psychotherapeuten abbildet – einschließlich Praxistyp und -größe, Fachrichtung, Subspezialisierungen, Fortbildungen sowie sozio- und geografischer Informationen zu den Leistungserbringern und Praxen bis hin zu Informationen zu Qualitätsmanagement, angebotenen Patientenservices und differenzierten Angaben zu Vorkehrungen der Barrierefreiheit.

---

<sup>5</sup> <https://www.stiftung-gesundheit.de>

<sup>6</sup> <https://www.stiftung-gesundheit.de/strukturverzeichnis/>