



## Masterlehrgang „SUPERVISION, COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Masterprüfung im Dezember 2010

### Die Ordinationsassistentin: Top-Managerin oder Mädchen für alles?

Eine empirische Untersuchung des Arbeitsalltages  
 und des Unterstützungsbedarfs von Ordinationsassistentinnen

Christina Gerstbach

christina@gerstbach.at

#### Zusammenfassung:

Der Beruf der Ordinationsassistentin wird in der öffentlichen Wahrnehmung als Hilfsdienst für administrative Aufgaben registriert. Der Schwerpunkt der Tätigkeit besteht jedoch aus direkten Kontakten mit zumeist kranken Menschen, wofür besondere soziale Fähigkeiten nötig sind. In der vorliegenden Untersuchung wird der Frage nachgegangen, wie sich Arbeitsalltag und Rollenverständnis von Ordinationsassistentinnen bei niedergelassenen AllgemeinmedizinerInnen in Wien gestalten. Das besondere Interesse richtet sich dabei auf die spezifischen Belastungen und individuellen Unterstützungsmöglichkeiten.

In offen geführten Leitfadenterviews mit Sprechstundenhilfen wurden die Tätigkeitsbereiche, das individuelle Belastungserleben und die verschiedenen Formen der Bewältigung erfragt. Darauf basierend werden mögliche Unterstützungsmaßnahmen auch im Sinne einer Qualitätssicherung diskutiert.

Als Ergebnis der Untersuchung kann festgestellt werden, dass Supervision als Unterstützungsmöglichkeit zwar bekannt ist und theoretisch als sinnvoll anerkannt wird, von den einzelnen Mitarbeiterinnen in der Praxis jedoch nicht gezielt erwünscht ist.

Stattdessen wird einer Vielzahl anderer, alltagsnäherer Bewältigungsformen der Vorzug gegeben.

#### Abstract:

The profession of medical assistants is perceived by the public as an administrative support service. The central task is however communication with mainly sick people, requiring particular social competences. This thesis tries to find out how medical assistants, who are working for general practitioners in Vienna, organize their daily work and how they view their role identity. The particular interest focuses on their specific pressures and on individual release strategies.

Open guided interviews with employees reveal the individual difficulties, burdens and the different coping options. In this context potential support measures are discussed, also in a sense of quality assurance.

As final conclusion can be said, that "supervision" is known as a helpful form of support, but not really welcomed by the assistants themselves. Instead of that, they prefer a lot of other forms of coping strategies, which are more related to their daily life.