

PRESSEINFORMATION

Wertschätzung und Weiterbildung: So können Praxen engagierte MFAs und ZFAs halten

München, Mai 2025. Wie attraktiv sind die Berufe der Medizinischen und Zahnmedizinischen Fachangestellten? Das wollte das PKV Institut wissen und befragte 192 MFAs und ZFAs zu Maßnahmen der Mitarbeiterbindung in ihrer Praxis sowie zu ihrer eigenen Zufriedenheit. Bereits 2022 hatte das PKV Institut dieselbe Umfrage mit 195 MFAs und ZFAs durchgeführt. Die aktuelle Wiederholung zeigt Verbesserungen, aber auch weiterhin: Viel Luft nach oben.

Im Jahr 2022 hatten sich noch 40,7 % der befragten MFAs und ZFAs als „zufrieden“ und 14,4 % als „sehr zufrieden“ in Beruf und Praxis bezeichnet. Bei der aktuellen Befragung gaben 50,8 % an, „zufrieden“ zu sein, 17,3 % sogar „sehr zufrieden“. Die Zufriedenheit stieg also spürbar an. „Das zeigt, dass die Praxen, in denen unsere Teilnehmerinnen und Teilnehmer tätig sind, vieles richtig machen und sich weiterentwickeln“, sagt Katrin Egenberger, Geschäftsführerin des Weiterbildungsinstituts für Medizinische und Zahnmedizinische Fachangestellte sowie andere Praxismitarbeitende: „Doch im Vergleich mit anderen Berufsgruppen zeigt sich, dass noch viel zu tun ist.“ Ein erster Schritt zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit sei die Erfassung des Status quo. Laut Umfrage erheben 20,9 % der Praxen regelmäßig und systematisch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden. „Wer auf das Feedback der Mitarbeitenden verzichtet, verspielt eine wertvolle Chance, die Praxis weiterzuentwickeln“, sagt Iris Schluckebier, ausgebildete MFA und Expertin für Praxis- und Qualitätsmanagement: „In regelmäßigen Mitarbeitergesprächen, Impulsbefragungen, Teambesprechungen mit Zufriedenheitsschwerpunkt oder auch externen Teamworkshops und Coachings können Praxisleitungen erfahren, was die

Teammitglieder bewegt. Vertrauen und kontinuierlicher Dialog sowie eine gelebte Kultur der Offenheit und des Austauschs sind dafür wichtige Voraussetzungen.“

Konkrete Arbeitsbedingungen spielen eine große Rolle

Flexible Arbeitszeitmodelle und Homeoffice, betriebliche Altersvorsorge und Gesundheitsförderung, Zuschüsse, tarifliche oder übertarifliche Bezahlung und leistungsbezogene Prämien, regelmäßige Zielvereinbarungsgespräche, gezielte individuelle Fortbildungen, regelmäßige Teambesprechungen und Chancen zur Mitbestimmung sowie Teamevents: Mit solchen Maßnahmen können Praxisleitungen die Zufriedenheit der einzelnen Teammitglieder erhöhen und das Praxisteam insgesamt stärken. „Eine wichtige Rolle für die Zufriedenheit im Beruf spielen aber auch die konkreten Arbeitsbedingungen“, gibt Praxismanagerin Michaela Gunreben zu bedenken: „Ist die tägliche Arbeit gut organisiert? Sind Aufgaben und Verantwortlichkeiten klar und gerecht verteilt?“ In der aus zwei Einzelpraxen entstandenen Berufsausübungsgemeinschaft, die sie managt, wird nach dem Rotationsprinzip gearbeitet: Jede im Team hat ihr Spezialgebiet, aber grundsätzlich kann jedes Teammitglied jeden Arbeitsplatz ausfüllen. „Das schafft Transparenz und sorgt auch für ein Gerechtigkeitsempfinden im Team.“ Durch ein gemeinsam erarbeitetes Organigramm hat das Team noch mehr Klarheit über die eigene Organisation gewonnen.

Wertschätzung und Weiterbildung: Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung

42,5 % der Befragten (2022: 41,6 %) werden nach Tarif bezahlt, 26,6 % (2022: 26,5 %) übertariflich. Von leistungsbezogenen Prämien konnten 18 % der Befragten berichten (2022: 14,5 %). Noch immer bieten weniger als 40 % der Praxen (2022: 35,1 % | 2024: 37,2 %) flexible Arbeitszeitmodelle für eine bessere Vereinbarkeit von Familie mit dem Beruf an, der immer noch zu 95 % von Frauen ausgeübt wird. Jede Fünfte der befragten Personen gab an, die Möglichkeit zum Homeoffice zu haben. Mit 28,7 % der Befragten werden regelmäßig Zielvereinbarungsgespräche geführt. 2022 waren es noch 18,4 %. 51 % der Befragten – 2022 waren es noch 36,8 % – fühlen sich laut Umfrage von der Praxisleitung auch in Sachen Fort- und Weiterbildung unterstützt und gefördert. 47,3 % der Befragten – 2022 waren es noch 34,6 % – gaben an, Wertschätzung durch die Praxisleitung zu erfahren. „MFA oder ZFA sein, das ist nicht einfach ein Job. Es ist eine gesellschaftlich

hochrelevante Aufgabe und oft auch Berufung. Sie erfordert Leidenschaft, Interesse am Mitmenschen und die Bereitschaft, sich stetig weiterzuentwickeln“, sagt Iris Schluckebier. Praxisleitungen empfiehlt sie, sich regelmäßig Zeit zu nehmen für jedes Teammitglied, um gemeinsam die aktuellen Arbeitsbedingungen, Herausforderungen, Ziele, Wünsche und Perspektiven zu besprechen.

Teambuilding und individuelle Förderung

Neben der persönlichen Entwicklung spielt für viele MFAs und ZFAs das Team eine sehr wichtige Rolle. 65 % der Befragten – 2022 waren es noch 53 % – gaben an, einen wertschätzenden Umgang im Team zu erleben. Während 2022 kaum ein Drittel der Befragten (31,9 %) regelmäßige Teamevents, Ausflüge und Feiern erlebte, waren es bei der aktuellen Befragung schon fast die Hälfte (48,4 %). „Teambuilding ist genauso wichtig wie die Förderung der einzelnen Teammitglieder“, sagt Business Coach Dajana Schmidt, die auch das Team der Zahnarztpraxis ihres Ehemannes Dr. Stefan Schmidt in Braunschweig coacht. Gemeinsam haben die 10 ZFAs etwa die Selbstverteidigungstechnik Krav Maga gelernt. „Wir wollen eine ganzheitliche Weiterentwicklung fördern, die den Teammitgliedern auch persönlich etwas bringt“, so Schmidt.

Fast ein Drittel aller MFAs und ZFAs ist unzufrieden

Die Zahl der Unzufriedenen bzw. sehr Unzufriedenen unter den Befragten hat sich im Vergleich zum Frühjahr 2022, das auch noch stark von der Corona-Pandemie geprägt war, zwar von 44,9 % auf 31,1 % reduziert, aber: Fast ein Drittel der befragten MFAs und ZFAs gibt an, unzufrieden im Beruf zu sein. Dies zeigt auch die gestiegene Zahl von Kündigungen im Praxisteam: Im Jahr 2022 hatten noch 45 Prozent der Befragten von Kündigungen im Praxisteam in den vergangenen 12 Monaten berichtet, in der aktuellen Umfrage waren es bereits 53 Prozent. Ohne vorgegebene Antwortmöglichkeiten nach der Ursache ihrer Unzufriedenheit befragt, gab jede fünfte der befragten Personen ein verändertes gesellschaftliches Klima an: MFAs und ZFAs erleben demnach viel Egoismus, Anspruchsdenken, sinkenden Respekt gegenüber Dienstleistenden und allgemeine Unzufriedenheit seitens der Patientinnen und Patienten. Viele würden immer unhöflicher, ungeduldiger und fordernder und ließen ihre Frustration über politische Themen und Begrenzungen im Gesundheitswesen ungebremsst an den MFAs und ZFAs aus. „Patientenkontakt

kann zu Stress, aber auch zu Zufriedenheit beitragen“, sagt Egenberger: Voraussetzung für eine empathische und zugleich selbstbestimmte Patientenführung ist neben gezielter Weiterbildung auch das Vertrauen und der Rückhalt der Praxisleitung.“

Gesellschaftliche Anerkennung fehlt

Der von MFAs und ZFAs am allerhäufigsten genannte Grund für Unzufriedenheit ist jedoch die fehlende gesellschaftliche Anerkennung ihrer Berufe: 61,5 % der Befragten nennen das fehlende Wissen über die fachlichen Kompetenzen von Medizinischen und Zahnmedizinischen Fachangestellten und die völlige Fehleinschätzung ihrer Funktion und Bedeutung innerhalb der ambulanten Gesundheitsversorgung als Ursache für ihre Unzufriedenheit im Beruf: „Viele Menschen wissen gar nicht, was wir in unserer dreijährigen Berufsausbildung und permanenten Fort- und Weiterbildung lernen“, sagt Iris Schluckebier: „Sie sind in überholten Mustern verhaftet und sehen in uns MFAs und ZFAs ‚Sprechstundenhilfen‘ oder ‚Schreibkräfte‘. Wie wichtig unser medizinisches und verwaltungstechnisches Fachwissen für die Organisation, Vor- und Nachbereitung, Behandlungsassistenz und Abrechnung und damit für eine dauerhaft funktionierende Gesundheitsversorgung ist, weiß kaum jemand – von persönlichen Fähigkeiten wie etwa Entscheidungsfähigkeit unter Zeitdruck, Belastbarkeit und Resilienz ganz zu schweigen.“ Zu wenig öffentliches Bewusstsein für die fachlichen sowie persönlichen Kompetenzen, die die Berufsbilder der Medizinischen und Zahnmedizinischen Fachangestellten erfordern – damit erklären sich viele MFAs und ZFAs die als gering (58,9 %) oder sehr gering (17 %) empfundene gesellschaftliche Anerkennung für ihre vielfältigen und anspruchsvollen Berufe. „Das sind erschreckende Zahlen“, sagt Zahnarzt Dr. Stefan Schmidt, der solchen Fehlwahrnehmungen bewusst entgegentritt: „Es fängt damit an, dass meine Mitarbeiterinnen nicht ‚die Mädels‘ sind. Wir zeigen einander Respekt und Wertschätzung. Das spüren auch unsere Patientinnen und Patienten.“

Für weitere Informationen:

Sarah Geiberger / Sabine Zeller

PKV Institut GmbH, Goethestraße 66, 80336 München

Telefon: 089 45228090

Fax: 089 4522809-50

presse@pkv-institut.de

www.pkv-institut.de

Über das PKV Institut:

Die PKV Institut GmbH, 1973 von Walter Egenberger als PKV Printkompress Verlags GmbH in München gegründet, entwickelt seit 1988 Fort- und Weiterbildungsangebote speziell für Medizinische Fachangestellte (MFA) und Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA) sowie andere Praxismitarbeitende. Alle Fernlehrgänge sind von der staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht zertifiziert. Das PKV Institut ist als Bildungsdienstleister ISO 9001-zertifiziert und zugelassener AZAV-Bildungsträger für die Fernlehrgänge Praxismanager/-in, Abrechnungsmanager/-in, Qualitätsmanagementbeauftragte/-r sowie Quereinstieg Arztpraxis. Laut FernstudiumCheck ist das PKV Institut Deutschlands Beliebteste Fernschule 2025. Mit dem jährlich in München stattfindenden Deutschen MFA-Tag & ZFA-Tag richtet es den größten deutschsprachigen Kongress für MFAs und ZFAs aus. Bis 2024 führten Christel Egenberger, ihr Sohn Tim Egenberger und dessen Ehefrau Katrin Egenberger das PKV Institut mit rund 40 Teammitgliedern. Im Mai 2024 trat Christel Egenberger aus der Geschäftsführung aus und Anna Elberskirch, die zuvor schon 7 Jahre im Unternehmen tätig war, wurde Mitglied der Geschäftsführung. Das Familienunternehmen ist einzig MFAs, ZFAs und Praxisteams verpflichtet. Gemäß dem Unternehmensmotto „Nah an der Praxis. Nah am Leben“ setzt sich das PKV Institut dafür ein, dass Praxismitarbeitende ihr volles Potenzial im Berufsleben ausschöpfen können.