

# Die Beziehung zwischen Hausarzt und Patient

## Aufrichtige Liebe oder doch nur eine Zweckbeziehung?

Christian Kapitz

**Mehr als eineinhalb Jahre ist es mittlerweile her, als Tausende von Hausärzten vor dem Bundeshaus auf die Strasse gingen, um für bessere Arbeitsbedingungen, eine bessere Bezahlung und bessere Förderungsmöglichkeiten ihres Berufsstandes zu demonstrieren. Welche Auswirkungen hat eine solche schwierige Situation mit Blick auf den Alltag der Hausärzte in ihrer Praxis und auf ihren Umgang mit den Patienten? Bekommen diese den Frust der Ärzte zu spüren, und welche Konsequenzen hat das auf das Vertrauensverhältnis zwischen Hausarzt und Patient? Eine neue Studie des LINK Instituts zeigt, dass es um die Beziehung zwischen den Schweizer Hausärzten und ihren Patienten trotz allem nicht schlecht bestellt ist.**

In der repräsentativ angelegten Doppelstudie wurden im Frühjahr und Sommer 2007 insgesamt 926 Personen im Alter zwischen 15 und 74 Jahren sowie 161 Hausärzte aus der Deutsch- und Westschweiz befragt. Von 100 möglichen Punkten erreichte das Hausarztimage aus der Sicht der Hausärzte 69 und aus Sicht der Patienten 72 Punkte, im Durchschnitt also noch die Note «gut». Bei der Frage nach der Zufriedenheit der Patienten mit ihrem eigenen Hausarzt wurden im Durchschnitt sogar hervorragende 85 Punkte erreicht! Das Image der Hausärzte in der Schweiz ist offenbar intakt. Alles also eitel Sonnenschein? Nicht ganz, denn es kommt darauf an, in welchen Bereichen Zufriedenheit herrscht, und wo es gewisse Defizite in der wahrgenommenen Kundenorientierung der Hausärzte vonseiten der Patienten gibt.

### Ärztliche Sozialkompetenz für Patienten am wichtigsten

Prinzipiell sind das Gesamtbild und die Details der Analyse positiv. Das ureigenste Selbstverständnis des Arztes, die Arbeit mit Menschen im Allgemeinen und das Bedürfnis, dem Patienten in der Not und bei Krankheit zu helfen,



Christian Kapitz, Leiter des Forschungsbereichs LINK Healthcare beim LINK Institut für Markt- und Sozialforschung, Zürich/Frankfurt

stellen wesentliche Faktoren für die grundlegende Zufriedenheit der Hausärzte mit ihrem Beruf dar. Diese Mischung aus Sozial- und Fachkompetenz in Verbindung mit der Integrität eines Hausarztes ist es auch, die die Patienten besonders zu schätzen wissen und die sie an ihren Hausarzt bindet. Die hohe «Kundenbindung» und Loyalität der Patienten gegenüber ihren Hausärzten wird sogar in den offenen Antworten der Patienten selbst geäussert. Schliesslich ist der Hausarzt der erste und beste Ansprechpartner, wenn es darum geht, medizinische und psychologische Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Dennoch könnte insbesondere der Aspekt der Sozialkompetenz von den Hausärzten mehr in den Fokus ihrer Arbeit gerückt werden. Im Gegensatz zu den Patienten sehen sie eher ihre fachliche Kompetenz als das entscheidende Kriterium dafür, ob ihre Patienten mit ihnen zufrieden sind oder nicht. Die zwischenmenschliche Komponente, dem Patienten zuzuhören und auf seine Nöte genügend sensibel einzugehen, ist für einen Patienten häufig wichtiger als die eigentliche medizinische Behandlung (Abbildung 1).

### Was Hausärzten Freude macht und was sie nervt

Immerhin 84 Prozent der befragten Hausärzte geben an, in ihrem Berufsalltag sehr viel Spass oder häufig Spass zu haben, nur 1 Prozent der Befragten hat gar keinen Spass am Beruf. Ab-

bildung 2 fasst zusammen, was Hausärzten an ihrem Beruf gefällt. Im Wesentlichen spielen soziale Nähe und die persönliche Beziehung zu den Patienten die grösste Rolle.

Die Ergebnisse der Befragung erlauben auf der anderen Seite den Schluss, dass insbesondere die Belastung der Ärzte durch die Bürokratie und den sich anstauenden Papierkram sowie die häufigen Diskussionen mit den Krankenkassen die mentale Aufgeschlossenheit der Hausärzte gegenüber den Nöten ihrer Patienten manchmal arg beeinträchtigen (Abbildung 3). Auch der Teil der Patienten, die ihre hohen Ansprüche in einer bisweilen unverschämten Art und Weise äussern und dabei selbst ihren Verpflichtungen nicht nachkommen, trägt mehr zum Unmut als zur Freude der Hausärzte in ihrem Beruf bei.

Dabei ist gerade die Freude und der Spass, den die Hausärzte in ihrem Beruf haben, ein entscheidendes Moment für das Ausmass an Kundenorientiertheit gegenüber den Patienten. Hausärzte, die mehr Freude an ihrem Beruf haben, geben ihren Patienten auch deutlich häu-

---

**„Das Hausarztimage in der Schweiz ist nach wie vor intakt.“**

---

figer die Möglichkeit, Lob und Kritik an ihren Arzt zu der von ihnen erbrachten Leistung und zu ihrer Praxis zu richten. Auch der Service der Hausärzte, zum Beispiel in Form von Zusatzangeboten, Gratisuntersuchungen oder diversen Sonderaktionen zu gesundheitlichen Themen, ist umso besser, je stärker der Arzt in seinem Beruf aufgeht.

### Patienten- und Ärztetypen

Die Beziehung zwischen Hausarzt und Patient hängt enorm davon ab, welche Charaktere aufeinandertreffen. Mithilfe statistischer Verfahren konnten verschiedene Untergruppen identifiziert werden, die unterschiedliche Persönlichkeitstypen sowohl auf Patienten- als auch auf Hausarztseite charakterisieren. Bei den Patienten wurde insbesondere danach unterschieden, ob sie an ihren Hausarzt eher

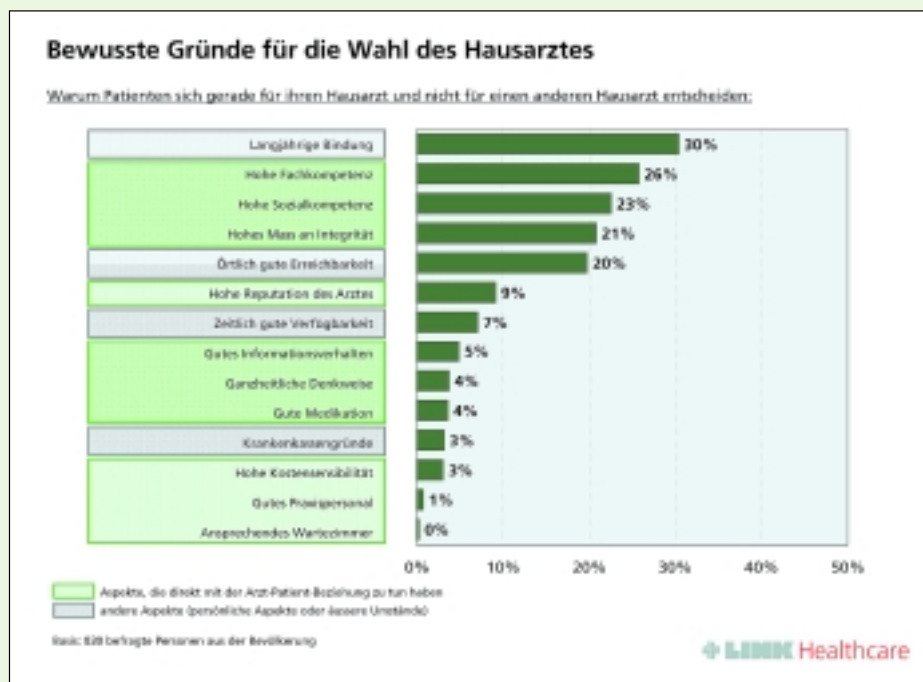


Abbildung 1: Gründe für die Wahl des Hausarztes

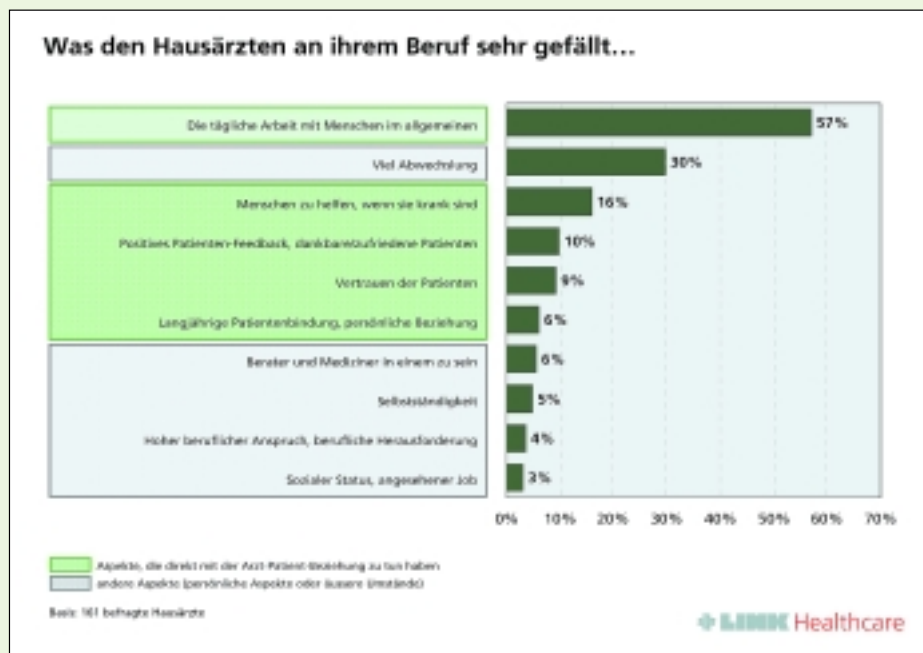


Abbildung 2: Was den Hausärzten an ihrem Beruf gefällt

stark oder eher schwach gebunden sind und welche Motive hinter dieser Wechselbereitschaft stehen. Die Ärzte hingegen wurden danach unterteilt, welche Patientenbedürfnisse sie am wichtigsten einschätzen und welche sie demzufolge auch für ihre Arbeit im Vordergrund sehen. Im Abgleich der beiden Verfahren sieht man sehr deutlich, dass es Konstellationen gibt, in welchen Hausarzt und Patient

entweder exzellent zueinanderpassen oder wo sich beide Parteien in Zukunft besser aus dem Weg gehen sollten, da die zukünftige Enttäuschung bereits vorprogrammiert ist.

#### Patientengruppen

Rund 40 Prozent der Befragten gehören zum Typus «Apostel». Sie sind sozusagen die Paradedokumenten, gegenüber ihrem Hausarzt hoch-

gradig verpflichtet. Sie tragen das positive Bild, das sie von ihrem Hausarzt haben, in die Welt. Die Bindung und Loyalität dieser Gruppe an den eigenen Hausarzt sind äusserst hoch. «Prisoners» (ca. 9%) hingegen sind zwar aufgrund hoher struktureller Wechselbarrieren ebenfalls stark an ihren Hausarzt gebunden, sind mit dieser Situation aber eher unglücklich. Sie

**“Die soziale Kompetenz des Arztes ist für den Patienten am wichtigsten.”**

würden den Arzt wechseln, sollten irgendwann in der Zukunft diese Barrieren fallen. Die «passiv Wohlwollenden» (ca. 19%) sind einerseits sehr zufrieden, stellen andererseits aber auch weniger Ansprüche an ihre Beziehung zum Hausarzt. Die emotionalen Wechselbarrieren sind relativ hoch, die Identifikation mit dem eigenen Hausarzt aber ist relativ niedrig. Unter den «Indifferenten» (ca. 14%) befinden sich viele HMO-Versicherte, denen die Beziehung zum Hausarzt relativ unwichtig ist, Hauptsache man ist medizinisch gut versorgt. Ihre Zufriedenheit ist mässig, emotionale Wechselbarrieren sind ebenfalls nicht besonders hoch. «Absprungbereite» (ca. 19%) sind die kritischste Gruppe mit Blick auf die Kundenbindung. Diese Patienten sind insgesamt kritisch eingestellt und wechseln schnell ihren Arzt, wenn ihnen etwas nicht passt. Loyalität und Identifikation sind hier eher gering.

#### Ärztgruppen

«Partner» (ca. 15%) glauben, dass Ganzheitlichkeit und Offenheit für die Patienten am wichtigsten sind. Das Durchschnittsalter dieser Ärztgruppe ist am höchsten. Sie sind von allen Ärztetypen am zufriedensten mit der Compliance ihrer Patienten, haben viele gebundene Patienten und leiden besonders stark unter den unregelmässigen Arbeitszeiten. «Engagierte» (ca. 23%) halten die umfassende Kompetenz für das wichtigste Patientenbedürfnis. Innovativ und kompetent, stellen die Engagierten die jüngste aller vier Gruppen dar. Bezeichnend ist für sie, dass sie viel Spass an ihrem Beruf haben. «Traditionalisten» (ca. 22%) betonen die medizinische Fachkompetenz. Sie sind die Hausärzte, wie man sie sich klischeemässig vorstellt: viele Stammpatienten, fast ausschliesslich hausärztliche Tätigkeiten. Ihre hohe Sozialkompetenz ist in ihren Augen der entscheidende Grund dafür, warum ihre Patienten zu ihnen kommen. «Pragmatiker» stellen mit zirka 40 Prozent die grösste Gruppe der Hausärzte. Als Patientenbedürfnis

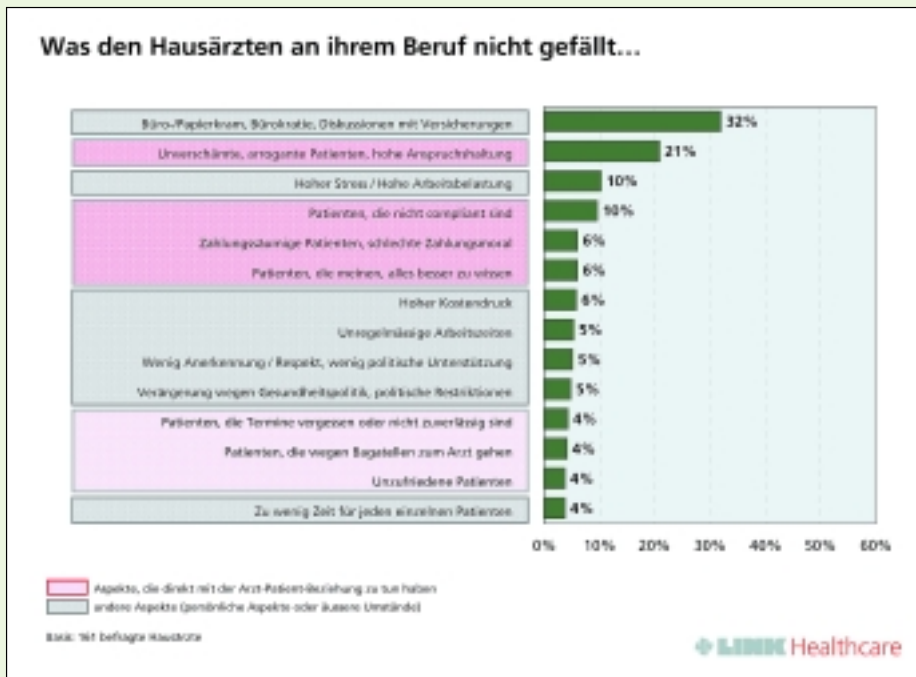


Abbildung 3: Was den Hausärzten an ihrem Beruf nicht gefällt

definieren sie die Grundversorgung. Pragmatiker tun nur das Nötigste und haben relativ wenig Spass an ihrem Beruf. Ihnen geht es mehr darum, ihre Patienten gut zu versorgen, ein weiteres Engagement im Sinne der Patienten erscheint ihnen jedoch überflüssig. Ihre Patienten kommen im Akkord zu ihnen, es muss alles möglichst schnell und effizient abgewickelt werden, daher sind auch Besserwisser und Patienten mit hohem Betreuungsbedarf von ihnen nicht sehr gern gesehen. Das Image der Schweizer Hausärzte schätzen sie insgesamt als sehr hoch ein.

### Wer kann mit wem am besten?

Partner und Apostel passen optimal zusammen, weil sich einerseits der Partner an dem Patientenbedürfnis der Ganzheitlichkeit und der offenen Ansprache orientiert und andererseits der Apostel diesen offenen Umgang ganz besonders schätzt. Die positive Einstellung beider Parteien zu dem gegenseitigen Verhältnis bringt diese guten Resultate.

Auf der anderen Seite könnte es in der Beziehung zwischen Pragmatikern und Prisoners durchaus einmal krachen, weil der Pragmati-

ker in seiner Akkordarbeit und teilweisen Missmutigkeit nur auf die Grundversorgung abzielt und sich wenig um das tiefer liegende Wohl seiner Patienten, jenseits der eigentlichen medizinischen Versorgung, kümmert. Mit dieser Einstellung können durchaus viele Beziehungen einverstanden sein, und sie stört die Beziehung zum Patienten auch nicht unbedingt. Bei der Gruppe der Prisoners hingegen kann das zum Problem werden, weil gerade diese Patientenspezies mit hohen strukturellen Wechselbarrieren besonders unglücklich mit der momentanen Situation ist und erst recht ein stärkeres Einfühlungsvermögen ihres Hausarztes brauchen würde.

Letztlich entscheidet es sich an der individuellen Erwartungshaltung und an den Einstellungen des Einzelnen, ob die Patienten mit ihren Hausärzten eher zufrieden oder eher weniger zufrieden sind. Insgesamt sind die Ergebnisse der LINK-Studie aber durchaus ermutigend. Bleibt zu hoffen, dass dies auch unter den zukünftigen Arbeitsbedingungen Bestand haben wird. ♦

### Korrespondenzadresse:

Christian Kapitz  
 Leiter des Forschungsbereichs LINK Healthcare  
 LINK Institut für Markt- und Sozialforschung  
 Flurstrasse 30  
 8048 Zürich  
 E-Mail: kapitz.christian@link.ch

LINK Focus 19: «Die Beziehung zwischen Hausarzt und Patient – aufrichtige Liebe oder nur eine leidliche Zweckgemeinschaft?» Eine empirische Untersuchung zum Thema Kundenbindung im Healthcare-Bereich. Von Christian Kapitz und Ruth Meili, November 2007. Kostenloser Bezug des LINK Focus 19 und weitere Informationen unter: [www.link-healthcare.ch](http://www.link-healthcare.ch)