

## Doppelstudie\* des LINK Instituts zu Image und Berufsbild der Hausärzte in der Schweiz

# Die Beziehung Hausarzt – Patient: aufrichtige Liebe oder Zweckbeziehung?

Fast zwei Jahre ist es mittlerweile her, dass 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 gleichermassen zu spüren, und welche Konsequenzen hat das für das Vertrauensverhältnis zwischen Hausarzt und Patient? Eine Studie des Marktforschungsinstituts LINK ging diesen Fragen nach und liefert interessante Antworten.

Christian Kapitz

Leiter des Forschungsbereichs LINK Healthcare beim LINK Institut und gleichzeitig Studienleiter der vorgestellten Untersuchung

### Das Hausarztimage in der Schweiz ist nach wie vor intakt

In einer repräsentativ angelegten Doppelstudie mit 926 Patienten und 161 Hausärzten, die im Frühjahr und Sommer 2007 zu diesem Thema befragt wurden, stellte sich heraus, dass das Image der Hausärzte durchaus intakt ist. Von 100 möglichen Punkten erreicht 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 ihren Hausärzten resultierten sogar hervorragende 85 Punkte im Durchschnitt!

Also alles eitel Sonnenschein? Nun, dies als generelle Aussage zu formulieren wäre etwas vorschnell, eine differenzierte Betrachtung ist hier zweifellos angebracht. Während in vielen Bereichen überwiegend Zufriedenheit herrscht, sind auch gewisse Defizite in der wahrgenommenen Kundenorientierung der Hausärzte seitens der Patienten auszumachen.

Prinzipiell sind das Gesamtbild und die Details der Analyse positiv zu bewerten. Das ureigenste Selbstverständnis des Arztes, die Arbeit mit Menschen im allgemeinen und das Bedürfnis, dem Patienten in der Not und bei Krankheit zu helfen, stellen wesentliche Faktoren für die grundlegende Zufriedenheit der Hausärzte in ihrem Beruf dar (Abb. 1). Diese Mischung aus Sozial- und Fachkompetenz in Verbindung mit

### Double étude de l'institut LINK concernant l'image professionnelle des médecins de famille en Suisse

#### La relation médecin de famille – patient: amour réel ou relation opportuniste?

Il y a bientôt deux ans, des milliers de médecins de famille se sont rassemblés devant le Palais fédéral pour manifester en faveur de conditions de travail améliorées, d'un revenu meilleur et de moyens accrus pour promouvoir leur profession. Quelles sont les répercussions de la situation difficile que vivent actuellement les médecins de famille sur leur quotidien au cabinet et dans leurs relations avec les patients? La frustration ressentie s'exprime-t-elle de manière égale chez tous les médecins, et quelles conséquences a-t-elle sur la relation de confiance entre le médecin de famille et le patient? Une étude réalisée par l'institut d'analyses du marché LINK a examiné ces questions et fournit des réponses intéressantes.

\* Die Studie kann kostenlos über die angegebene Korrespondenzadresse bezogen werden.

Korrespondenz:  
Christian Kapitz  
LINK Institut für Markt- und Sozialforschung  
Flurstrasse 30  
CH-8048 Zürich  
kapitz.christian@link.ch  
www.link-healthcare.ch

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 (Abb. 2). Schliesslich ist der Hausarzt der erste und beste Ansprechpartner, wenn es darum geht, medizinische und psychologische Hilfe in Anspruch zu nehmen.

### Die soziale Kompetenz des Arztes ist für den Patienten am wichtigsten

Den Ergebnissen der LINK-Studie zufolge könnte aber insbesondere der Aspekt der Sozialkompetenz von den Hausärzten mehr in den Fokus ihrer Arbeit gerückt werden. Im Gegensatz zu den Patienten sehen sie mehr 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 nur die eigentliche medizinische Behandlung.

Auf der anderen Seite lassen die Ergebnisse der Befragung den Schluss zu, dass die zunehmende Belastung der Ärzte vor allem durch die Bürokratie und den sich anstauenden «Papierkram» sowie die häufigen Diskussionen mit den Krankenkassen die mentale Aufgeschlossenheit der Hausärzte zu den Nöten ihrer Patienten manchmal arg beeinträchtigen. Auch der Teil der Patienten, die ihre hohen Ansprüche in einer

bisweilen allzu 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.

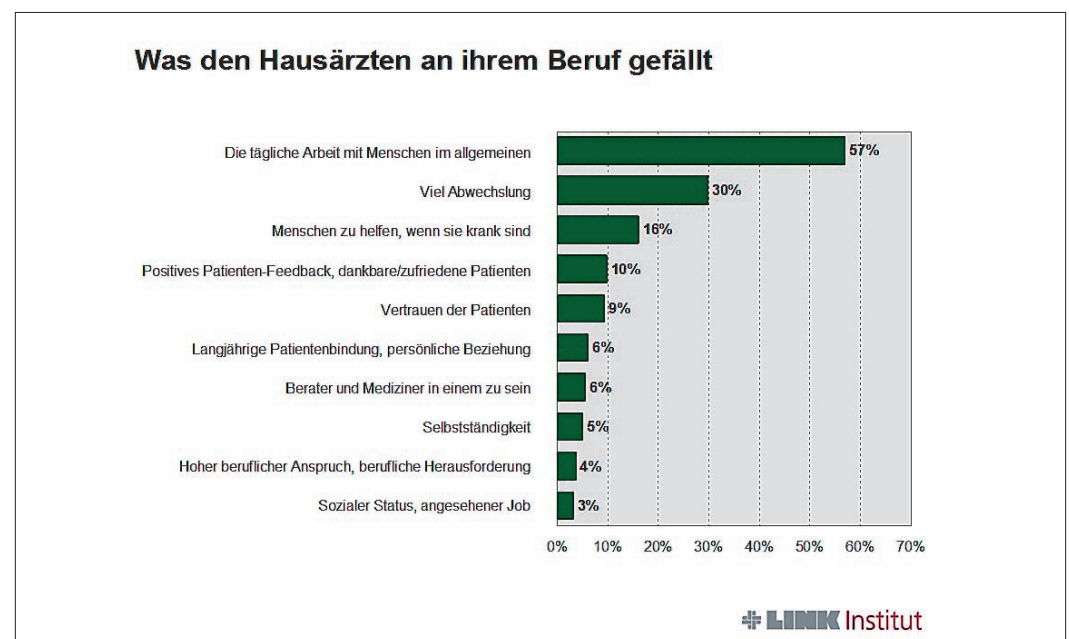
Dabei sind gerade die Freude und der Spass, den die Hausärzte in ihrem Beruf haben und der sich im Ausmass an Kundenorientiertheit gegenüber den Patienten entsprechend niederschlägt, ein entscheidendes Moment. Hausärzte, die mehr Freude an ihrem Beruf haben, geben ihren Patienten deutlich häufiger die Möglichkeit, Lob und Kritik an deren Arzt zu der von ihnen erbrachten Leistung und zu ihrer Praxis zu richten. Auch der Service der Hausärzte, z. B. in Form von Zusatzangeboten, Gratisuntersuchungen oder diversen Sonderaktionen zu gesundheitlichen Themen, ist um so höher, je stärker der Arzt in seinem Beruf aufgeht.

### Je nach Persönlichkeitstyp funktioniert das Miteinander besser oder schlechter

Aus einer Detailanalyse der LINK-Studie wird deutlich, dass der Erfolg dieser Beziehung zwischen Hausarzt und Patient enorm davon abhängt, welche Charaktere aufeinandertreffen. Über komplexe statistische Verfahren konnten verschiedene Segmente, also Untergruppen identifiziert werden, die unterschiedliche Persönlichkeitstypen sowohl auf Patienten- als auch auf Hausarztseite voneinander trennen.

Bei den Patienten wurde insbesondere danach unterschieden, ob sie an ihren Hausarzt eher stark oder eher schwach gebunden sind und welche Motive hinter dieser Wechselbereitschaft

Abbildung 1



stehen. Die Ärzte hingegen wurden danach unterteilt, welches Patientenbedürfnis sie für ihre Arbeit im Vordergrund sehen. In einem Abgleich dieser beiden Verfahren sieht man sehr schön, dass es Konstellationen gibt, wo Hausarzt und Patient entweder exzellent zueinander passen oder wo sie sich in Zukunft besser aus dem Weg gehen sollten, da die zukünftige Enttäuschung schon vorprogrammiert sei – quasi wie in einer normalen menschlichen Beziehung.

Letztendlich 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 durchaus ermutigend. Bleibt zu hoffen, dass auch unter den zukünftigen Arbeitsbedingungen der Hausärzte dieses Bild Bestand haben wird!

Abbildung 2

