

# Entscheidend war und ist das Vertrauen

**Das Vertrauen der Hausärzte und Patienten in die Fachleute spielt bei der Spitalwahl die Schlüsselrolle. Das zeigte sich in der Krise der 1970er-Jahre in Langnau.**

Peter Schär\*

Von jeher der entscheidende Faktor für Erfolg oder Misserfolg beim Patientenzuspruch ist neben der Mund-zu-Mund-Propaganda die Zuweisung durch die Hausärzte (der Hausarztberuf war lange eine Männerdomäne).

Ich habe das selber bei meiner Anstellung am Spital in Langnau erlebt. Der damalige Verwaltungsrat hat mir 1981 nur zwei Ziele gesetzt:

- Die Umbauarbeiten beenden und einen effizienten Betrieb in den neuen Räumen organisieren.
- Das Vertrauen in die Bevölkerung und in die praktizierenden Ärzte wiederherstellen.

Wörtlich hat mir der Kommissionspräsident gesagt: «Die Hausärzte wären eigentlich unsere Zutreiber! Aber im Moment lenken sie die Patienten an unserem Haus vorbei nach Bern, Burgdorf oder Sumiswald!»

## «Auf deine Verantwortung»

War die erste Zielsetzung problemlos zu erreichen, hat mir der zweite Punkt doch ziemlich zu denken gegeben. Auch der Verwaltungsrat stand unter grossem Druck, haben doch die Gemeinden bei der Sprechung der Kredite für die Neu- und Umbauten Ende der 1970er-Jahre klar signalisiert, sie würden erwarten, dass die Leute wieder nach Langnau ins Spital kämen, wenn das Spital von der Infrastruktur her wieder zeitgemässen Ansprüchen genüge.

Die Infrastruktur allein genügte jedoch nicht. Ein Patient hat mir erzählt, der Hausarzt habe ihn gefragt, wohin er ihn einweisen solle, nach Burgdorf oder nach Sumiswald? «Wir haben doch in Langnau auch ein Spital?», antwortete darauf der Patient. «Wie du willst», soll der Hausarzt ihm gesagt haben, «aber auf deine Verantwortung!»

## 70er-Jahre: Krise in Langnau

Tatsächlich hat das Spital Langnau in den Siebzigerjahren einen grossen Vertrauensverlust erlitten. Die Zusammenarbeit innerhalb des Hauses unter den Ärzten war schlecht. Die Personalführung war so, dass die guten Leute das Haus verlassen haben. Das Verhältnis zwischen Spital- und Hausärzten, vorwiegend in einem Fachbereich, war mehr als nur gestört.

Der Verwaltungsrat lud deshalb Hausärzte, Mitarbeitende und ehemalige Patienten zu Besprechungen ein, um für das weitere Vorgehen über Fakten zu verfügen. Die Resultate der Aussprachen waren derart niederschmetternd, dass es zur Trennung vom damaligen chirurgischen Chefarzt kam.

## Hausarzt und Patienten als Kunden

In jahrelanger Kleinarbeit ist es gelungen, das Vertrauen mit einer neuen Crew und unter Einbezug der Hausärzte wieder aufzubauen. Die Hausärzte haben die Anstrengungen der Spitalleitung honoriert, dem neuen Team das Vertrauen ausgesprochen und dies auch ihren Patienten kommuniziert. Die Patientenzahl ist dann rasch gestiegen und die Mund-zu-Mund-Propaganda hat sich ebenfalls vorteilhaft

## Angestellte vorgeschickt

Als mein Vater 1944 seine Arbeit als Spitalarzt in Langnau aufnahm, war man allenthalben gespannt darauf, was der neue Spitaldoktor für einer sei und wie er mit den Leuten umzugehen pflege. So haben die Fabrikherren und Käseexporteure in und um Langnau ihre Angestellten dazu angehalten, für eine notwendige Arztkonsultation «den Neuen» am Spital aufzusuchen und zu rapportieren, wie er sich anstelle.

Die Wirtsleute haben das Servicepersonal mit gleichem Auftrag in die Sprechstunden geschickt, zusätzlich mit der

Weisung, man solle dann dem Doktor sagen, sie würden im Bären, Löwen, Hirschen etc. arbeiten und der Chef hätte ihnen empfohlen, zu ihm in die Behandlung zu kommen. Auf dass der neue Doktor für seinen Kaffee oder für das Familienessen am Sonntag den betreffenden Gasthof berücksichtige.

Offenbar haben die Angestellten ihren Chefs günstig berichtet. Die Patientenzahlen am Spital stiegen noch in den 40er-Jahren stark an. Auch die Patrons haben immer mehr das Spital Langnau für Behandlungen berücksichtigt. (ps)



Bild: zvg

Da war die Krise in Langnau längst überwunden: Verwaltungsratspräsidentin Eva Jaisli und «Archiv»-Autor Peter Schär im Mai 2012 beim Spatenstich für den Neubau in Langnau.

ausgewirkt. Plötzlich haben Personen in leitender Stellung in diversen Unternehmen der Region, deren Familien sonst konsequent nach Bern ins Spital gingen, das Spital Langnau wieder berücksichtigt.

Hausärzte und Patienten sind heute Kunden, die es wie in jeder Unternehmung zu pflegen gilt. Sie sind besser aufgeklärt und auch kritischer. Es hat einen Generationenwechsel gebraucht, um den Schritt vom allwissenden unfehlbaren «Halbgott in Weiss» zum heutigen Partner und Vertrauten von Hausarzt und Patientin zu vollziehen.

*\*Peter Schär (72) arbeitete von 1982 bis 2013 in leitender Funktion für das heutige Spital Emmental. Er ist ein versierter Kenner der Berner Spitalgeschichte.*

## Spital für alle ist relativ neu

Die freie Arzt- und Spitalwahl für alle ist historisch gesehen relativ jung. Die «Nothfallstuben» ab den 1830er-Jahren waren vor allem für die ärmere Bevölkerung gedacht und hatten ein obrigkeitlich reglementiertes, eingeschränktes Angebot. Wer es sich leisten konnte, liess sich lieber Zuhause vom Arzt seiner Wahl behandeln oder suchte das Insspital in Bern auf. Die «Bezirkskrankenanstalten» ab Ende des 19. Jahrhunderts gewährleisteten die stationäre Versorgung der ganzen Bevölkerung im eigenen Spitalbezirk. Die freie Spitalwahl galt dabei aus finanziellen Gründen nicht für alle Personen. Die

Gemeinden bezahlten für das Spital in ihrem Amtsbezirk Investitions- und Betriebsbeiträge und wollten daher keine fremden Patienten, es sei denn, diese konnten die Vollkosten bezahlen.

Mit der Einführung der Krankenkassen bot sich im 20. Jahrhundert vermehrt die Möglichkeit, das Spital für die eigene Behandlung auszuwählen, wenn auch vielfach gegen einen Aufpreis aus dem eigenen Sack oder durch Abschluss einer entsprechenden Krankenversicherung. Mit steigendem Wohlstand verstärkte sich der Trend, für eine Behandlung das Spital nach eigenem Wunsch auszusuchen. (ps)