

Zeitschrift: Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz
Herausgeber: Spitex Verband Schweiz
Band: - (2016)
Heft: 2

Artikel: In den Fängen der Bürokratie
Autor: Früh, Peter
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-822905>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 01.06.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

In den Fängen der Bürokratie

In welcher Spitex-Organisation wird nicht gelegentlich geklagt über zunehmende Bürokratie? In einem so stark regulierten Bereich wie dem Gesundheitswesen besteht die Gefahr, dass zu viel Geld in administrative Abläufe fliesst statt den Klienten (oder Patienten) direkt zugutezukommen.



Auch hier kann Spitem willkommene Unterstützung bieten: Klienten unterstützen bei der Erledigung des «Papierkrams». Bild: iStock

«Leider werden die Leistungen, welche die Spitem erbringt, immer öfter durch den zunehmenden administrativen Aufwand erschwert und verteuert», schreibt Marianne Stark von der Spitem Region Olten im Jahresbericht 2014 ihrer Organisation. Wer in den Geschäftsberichten von Spitem-Organisationen nach ähnlichen Aussagen sucht, wird rasch fündig.

Mit ihren Klagen sind die Spitem-Leute nicht allein. Von Klagen aus der Ärzteschaft und dem Pflegepersonal, «wo- nach übermässiger administrativer Aufwand die Zeit für

die Arbeit am Patienten stehle», berichtet Rolf Gilgen, CEO des Spitals Bülach im Editorial zur jüngsten Ausgabe von «Competence». Das Organ der Vereinigung der Spitaldirektorinnen und -direktoren H+, dessen Chefredaktor Gilgen ist, hat das Thema unter dem Titel «Bürokratismus eindämmen» gleich zum Schwerpunkt gemacht. Die Lektüre lässt aufhorchen: Eine repräsentative Befragung der Spitalärzte hat ergeben, dass diese in den Fachgebieten Chirurgie, Medizin und Gynäkologie im Durchschnitt gerade noch ein Drittel, in der Psychiatrie und Rehabilitation gar nur ein Viertel ihrer Arbeitszeit mit patientennahen Tätigkeiten beschäftigt sind. Assistenzärzte wenden fast die Hälfte ihrer Arbeitszeit für administrative Arbeiten auf.

Mag auch in der Spitem die Bürokratie nicht in dem Masse wuchern, so würde sich doch manch eine Gemeindegemeinschaftswesener von früher wundern, wenn sie sähe, was alles ihre Nachfolgerinnen in ihre Tablet-Computer schreiben und wie viele Statistiken zu führen sind.

Das System fördert die Bürokratie. Im Gesundheitswesen

wirken so viele Akteure mit, ist so vieles gesetzlich und vertraglich geregelt. Da müssen viele Informationen fliessen, da ist das Bedürfnis nach Kontrolle gross. Darum muss dann eben über die geleistete Arbeit detaillierter Rechenschaft

abgelegt werden, als dies wohl ein Handwerker kaum je machen muss. Latent ist die Gefahr, dass sich bürokratische Pedanterie breitmacht. Und noch etwas kommt dazu: «Zu viele Beteiligte regulieren in unterschiedliche

**Im Gesundheitswesen
wirken so viele Akteure mit,
da ist das Bedürfnis
nach Kontrolle gross.**

Richtungen», sagt Robert Rhiner, der frühere Leiter der Abteilung Gesundheitsversorgung im Aargauer Gesundheitsdepartement und heutige CEO des Kantonsspitals Aarau in einem Interview der H+Zeitschrift «Competence».

Wird am System geschraubt, so sind die Auswirkungen auf die Verwaltung wohl nicht immer leicht abzuschätzen. Beispiel «Tiers payant». Die Spitex rechnet kassenpflichtige Leistungen direkt mit den Krankenversicherern ab. Eine kundenfreundliche Lösung – und eine, die auch der Spitex durchwegs Erleichterungen bringt, sollte man meinen. Doch: «All die Prozesse zur neuen Form der Verrechnung mit den

Versicherern lösten einen personellen Mehraufwand aus, der sich nun auf einem hohen Niveau etabliert hat», konstatiert Marcel Eicher, Präsident der Spitex Konaueramt, im Jahresbericht 2014. Auch Roland Berger, Geschäftsleiter der Spitex Linth (Kanton St. Gallen) berichtet von einem höheren Arbeitsaufwand für die Buchhaltung.

Weil vor allem die Erstellung und Abwicklung der ärztlichen Spitex-Aufträge mehr administrativen Aufwand bringe, habe man eine Care-Managerin angestellt als kompetente Ansprechperson für die Krankenversicherungen, schreibt Elsbeth Liechti, Geschäftsleiterin der RegioSpitex im zürcherischen Limmattal in ihrem Rechenschaftsbericht. Schon in mittelgrossen Spitexorganisationen ist der Verkehr mit den Krankenkassen also fast zum Fulltime-Job geworden.

Wir haben es ja nicht mit einer, sondern mit ziemlich vielen Kassen zu tun und bei jeder einzelnen noch mit verschiedenen Kontaktpersonen, gibt Hans Petter Storskogen, Geschäftsleiter der Spitex Baden-Ennetbaden, zu bedenken. Gefragt nach bürokratischen Auswüchsen kommt er rasch auf die Bedarfsmeldungen zu sprechen, die im vergangenen Jahr für viel Aufregung im Spitex-Lager gesorgt haben. Zumindest einzelne Krankenkassen sind bei der Überprüfung des Pflegebedarfs sehr viel pingeliger geworden. Die Folge ist ein langes Hin und Her von Unterlagen und Informationen. Das Hin und Her führt zwar meistens zu einer Einigung, die Kosten dafür aber können nicht verrechnet werden.

So sind viele Spitex-Organisationen dazu übergegangen, unverzüglich der Kasse telefonisch Meldung zu machen, sobald sich bei einer Klientin oder einem Klienten zusätzliche Leistungen aufdrängen. Ist der Anruf auch noch so kurz, so bedeutet er doch Mehraufwand – an beiden Enden der Telefonleitung notabene.

Die ärztliche Verordnung aller KVG-pflichtigen Spitex-Leistungen verursacht ebenfalls administrativen Aufwand, den viele Spitex-Mitarbeitende unnötig finden.

In der Praxis ist die ärztliche Verordnung ja meist eine reine Formsache. «Aber zum Beispiel noch nicht sehr lange praktizierende Ärzte fragen mangels Erfahrung schon mal bei der Spitex nach», sagt Hans Petter Storskogen. «Selbstverständlich bieten wir Unterstützung an, aber auch solche Nachfragen kosten Zeit und Geld.»

«Pflegefachpersonen sollen die Kompetenz erhalten, pflegerische Leistungen selber zu verordnen, findet Marianne Stark von der Spitex Olten. Eine Meinung, die Hans Petter Storskogen teilt. Auch aus seiner Sicht wäre es verantwortbar, wenn zumindest die Grundpflege von der Spitex selbst

verordnet werden könnte. «Diese Verantwortung übernehmen wir gerne.» Mit dieser Änderung würde der administrative Aufwand zumindest dann reduziert, wenn nicht noch andere Leistungen wie zum Beispiel Behandlungspflege erforderlich wären, da diese ja weiterhin einer ärztlichen Verordnung bedürfen.

Wenn schon viel «Papierkram» zu erledigen ist, soll dies wenigstens so effizient wie möglich erfolgen. Richtig ausgewählt und eingesetzt können branchenspezifische Informatik-Lösungen, wie sie verschiedene Anbieter entwickelt haben, die Administration entlasten. Zwei Faktoren seien bei Spitex-Organisationen besonders anspruchsvoll – erstens die Mobilität der Mitarbeitenden und zweitens der hohe Anteil an Teilzeitmitarbeitenden, sagt Martin Bühler, Partner der Revisions-, Treuhand- und Beratungsgesellschaft BDO und Leiter des Bereichs Abacus. BDO bietet mit Abacus eine Standardlösung an, welche ein Spitex-Branchenmodul enthält, das zusammen mit Spitex-Organisationen entwickelt wurde.

Wegen der Teilzeit-Mitarbeitenden, welche die Software nicht jeden Tag anwenden, muss diese einfach zu handhaben sein. Und wegen der mobilen Einsätze sollte die gewählte Lösung über Smartphones und Tablets bedienbar sein. «Die Zeit- und Leistungserfassung muss vor Ort erfolgen, damit nicht noch lange Protokolle übertragen werden müssen», sagt Bühler. Bedingt durch die mobilen Spitex-Einsätze sehe man immer wieder sogenannte Medienbrüche – Wechsel von einem Trägermedium zum andern. Solche Medienbrüche, wenn zum Beispiel elektronisch gespeicherte Dokumente ausgedruckt werden müssen, bedeuten Mehraufwand und sind möglichst zu vermeiden. «Bei modernen Lösungen wie Abacus stehen Patienten-Dokumente auch unterwegs stets zur Verfügung», hält Bühler fest.

Peter Fröh

**Wenn schon viel
«Papierkram», dann
wenigstens so
effizient wie möglich.**