

Envahis par la bureaucratie

Autor(en): **Früh, Peter**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile**

Band (Jahr): - **(2016)**

Heft 2

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-852747>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Envahis par la bureaucratie

Toute organisation d'aide et de soins à domicile connaît ce fléau: dans un domaine régulé à outrance comme le secteur de la santé, on court le risque d'alimenter le budget des tâches administratives au détriment des fonds alloués aux clients et patients.



Apporter un soutien administratif au client, cela peut être très important. Photo: iStock

Dans le rapport annuel de la région d'Olten, la responsable des soins, Marianne Stark, pointe le problème du doigt: «Les charges administratives compliquent et renchérissent trop souvent les prestations des organisations d'aide et de soins à domicile.»

Quiconque cherche à corroborer ce constat par d'autres rapports annuels dans le secteur de santé ne cherche pas longtemps. Les professionnels des organisations d'aide et de soins à domicile ne sont pas les seuls à se plaindre. Dans son éditorial

publié dans le dernier numéro de *Compétence* le directeur général de l'hôpital de Bülach, Rolf Gilgen, écrit que des médecins et le personnel soignant se plaignent «des charges administratives démesurées qui empiètent sur le temps consacré au patient.» *Compétence* est la revue bilingue spécialisée pour les professionnels des hôpitaux et Rolf Gilgen est son rédacteur-en-chef. Sous le titre «Éviter la dérive», *Compétence* fait le point sur l'excès de bureaucratie. La lecture de cette série d'articles laisse songeur: un sondage représentatif auprès des médecins hospitaliers a montré qu'en moyenne, les médecins des spécialités chirurgie, médecine et gynécologie passent à peine un tiers, et ceux de la psychiatrie et de la réhabilitation un quart de leur temps de travail auprès de leurs patients. Les médecins-assistants sont particulièrement concernés. En plus des travaux administratifs qui leur incombent, ils ont dédié en moyenne 27 % de leur temps à des activités de documentation.

Ne prétendons pas que la bureaucratie atteigne une telle ampleur dans les soins à domicile. Mais plus d'une infirmière municipale d'antan serait étonnée de voir ce que le personnel soignant d'aujourd'hui note sur ses ordina-

teurs et combien de statistiques il faut tenir. Le système fait proliférer la paperasse. Le secteur de la santé avec ses nombreux acteurs est régi par une multitude de lois et de contrats.

Beaucoup d'informations y circulent, le besoin de contrôle est important. Il ne faut pas seulement accomplir des tâches, mais rendre compte d'une manière bien plus dé-

**S'il faut accepter la
paperasse, autant s'en
occuper efficacement.**

taillée que dans d'autres professions. Le danger guette que la pédanterie bureaucratique s'étende. A cela s'ajoute que «trop d'acteurs réglementent différemment», dit Robert Rhiner, ancien chef de service des soins du canton d'Argovie et actuel directeur général de l'hôpital cantonal d'Aarau, dans un entretien accordé au magazine H+, Compétence.

Ceux qui étendent ou élargissent le système ne mesurent pas forcément les conséquences administratives. L'exemple du tiers payant le montre. Les organisations d'aide et de soins à domicile facturent les prestations prises en charge directement aux assureurs maladie. On pourrait croire qu'il s'agit là d'une solution pratique ayant un impact positif sur les services des soins. Marcel Eicher, président de Spitex Kno-naueramt, constate pourtant dans le rapport annuel 2014 que «l'ensemble des processus d'introduction de la nouvelle forme de facturation avec les assureurs a déclenché des charges supplémentaires considérables pour le personnel.» Roland Berger, directeur de Spitex Linth dans le canton de St-Gall, parle également d'une charge de travail supplémentaire pour la comptabilité.

Elsbeth Liechti, directrice du RegioSpitex Limmattal dans le canton de Zurich, écrit dans son rapport annuel que l'engagement d'une Care Manager responsable du contact avec les assureurs a été nécessaire pour répondre aux charges administratives entraînées par l'établissement et le déroulement des mandats médicaux. Même au sein des services de soins à domicile de taille moyenne, les relations avec les caisses maladie demandent presque un poste à plein temps. Car, comme le souligne Hans Petter Storskogen, directeur de Spitex Baden-Ennetbaden, «nous ne nous trouvons pas face à un interlocuteur, mais à une ribambelle de caisses avec différentes personnes à contacter auprès de chaque assureur. Concernant les excès bureaucratiques, Hans Petter Storskogen mentionne d'emblée les déclarations de besoins, sujettes l'année dernière à beaucoup d'agitations au sein des organisations de maintien à domicile. Certaines caisses sont devenues encore plus pointilleuses lors de l'évaluation des besoins en matière de soins. Le résultat est un chassé-croisé de documents et d'informations. La plupart du temps, un accord est trouvé, mais les coûts ainsi occasionnés ne peuvent pas être facturés. De nombreuses organisations d'aide et de soins à domicile informent les caisses immédiatement et par téléphone quand des prestations supplémentaires s'avèrent nécessaires. Mais même un appel téléphonique, aussi court qu'il soit, représente une charge de travail supplémentaire de part et d'autre.

L'ordonnance médicale de toutes les prestations relevant de l'assurance obligatoire occasionne également des charges administratives jugées inutiles par de nombreux collaborateurs des services de maintien à domicile. Dans la pratique, l'ordonnance médicale n'est généralement qu'une simple formalité. «Il faut dire que des médecins qui ne pratiquent pas depuis très longtemps se renseignent parfois. Nous les aidons bien sûr volontiers, mais toute demande coûte du temps et donc de l'argent», dit Hans Petter Storskogen.

Marianne Stark, de Spitex Olten, souhaiterait que le personnel soignant ait la compétence de prescrire des prestations de soins. Hans Petter Storskogen partage cet avis. Il

pense même que les services des soins à domicile devraient au moins pouvoir prescrire les soins de base. «Nous assumerons volontiers cette responsabilité.» Un changement dans ce sens réduirait les charges administratives

au moins lors de l'absence d'autres prestations, comme les soins de traitement, qui nécessitent toujours une ordonnance médicale.

S'il faut accepter la paperasse, mieux vaut s'en occuper aussi efficacement que possible. Des solutions informatiques choisies et utilisées correctement, adaptées au secteur des soins et développées dans ce sens, peuvent décharger l'administration. A ce propos, selon Martin Bühler, partenaire de la société d'audit, fiduciaire et conseil BDO et responsable du secteur Abacus, deux facteurs sont cruciaux dans les organisations d'aide et de soins à domicile: la mobilité des collaborateurs et la part importante des emplois à temps partiel. Avec Abacus, BDO offre une solution standard contenant un module Spitex développé en collaboration avec des organisations d'aide et de soins à domicile. Vu que de nombreux postes de travail sont à temps partiel, cette solution informatique doit être facile à utiliser. Et puisque le personnel est souvent en déplacement, elle doit également être accessible sur les Smartphones et les tablettes. «La saisie des temps et des prestations doit être faite sur place», dit Martin Bühler. En raison des interventions mobiles, on constate souvent des changements d'un support à un autre. Cela implique une charge supplémentaire – par exemple lorsqu'il faut imprimer des documents sauvegardés. C'est donc, si possible, à éviter. «Des solutions modernes comme Abacus donnent toujours accès aux dossiers des patients quand on est en déplacement», relève Martin Bühler.

Peter Früh

Dans le domaine de la santé, le besoin de contrôle est grand en raison du nombre d'acteurs impliqués.