

Ook in VS moet 'het roer' om

Uit een *position paper* van het gezaghebbende American College of Physicians blijkt dat in de Verenigde Staten de kosten van bureaucratie in de zorg enorm zijn, zowel in termen van tijd als in geld. Recent publiceerde *Annals of Internal Medicine* hierover.^{1,3} De discussie 'Het roer moet om' speelt behalve in Nederland dus ook in andere landen. Amerikaans onderzoek naar de effectiviteit van papierwerk leverde weinig resultaten op, al vond men wel negatieve effecten. Een *framework* is opgezet om zinloze administratie binnen de perken houden.

ZINLOZE ADMINISTRATIE BEDWINGEN

De auteurs schreven de *position paper* aan de hand van (literatuur)onderzoek. Daarna zetten zij een *framework* op om administratieve taken te kunnen beoordelen, aanpassen of afschaffen. Uit de review bleek dat Amerikaanse artsen gemiddeld drie tot negen uur per week aan administratie besteden. De totale administratiekosten lagen tussen \$ 68.000 en 85.000 per fte arts. Dit is anderhalf tot twee keer het gemiddelde inkomen van de Amerikaanse burger. Amerikaanse zorginstellingen besteden 10 tot 14% van hun budget aan administratie. Ongeveer vijf zesde van de kosten werd buiten zorginstellingen gemaakt door bijvoorbeeld verzekeraars en accrediteringsorganisaties. De totale kosten voor de VS worden geraamd op 300 tot 500 miljard dollar per jaar. Ter vergelijking: dit is tien tot vijftien keer het bedrag dat zij uitgeven aan ontwikkelingssamenwerking.

Voor de ontwikkeling van een model waarmee zinloze administratie kan worden bedwongen keken onderzoekers naar de doelstellingen van bureaucratische processen. Zowel de intentie als de effectiviteit van registratie worden meegewogen in het al dan niet afschaffen ervan. Vanuit diverse bronnen zijn de doelstellingen zeer verschillend. Administratieve belasting kan van buiten de zorg komen (overheid, verzekeraar) of van binnen de zorg. Het doel van de administratie loopt uiteen van verrichtingenregistratie tot kwaliteitsverbetering, van fraudepreventie tot onderlinge gegevensuitwisseling, of tot handelingen die geen enkel doel lijken te dienen. Allemaal zaken die voor ons herkenbaar zijn dus.

ADMINISTRATIE VERSUS PATIËNTENZORG

De kosten en de intenties van de bureaucratie zijn hiermee duidelijk, maar wat zijn de effecten? Ondanks de enorme kosten is het onduidelijk of de beoogde positieve effecten ook worden bereikt. Daarentegen lijken administratieve taken ten koste te gaan van de patiëntenzorg omdat hulpverleners noodgedwongen hun beschikbare tijd tussen beide taken moeten verdelen. Verder rapporteerden onderzoekers negatieve effecten op het werkplezier en op de gezondheid van artsen (vooral een hoger risico op burnout).



Foto: Shutterstock

Amerikanen zetten een *framework* op om zinloze administratie te beperken.

FRAMEWORK ALS BEHEERSINGSINSTRUMENT

Op basis van deze bevindingen formuleerden onderzoekers een *framework* om de bureaucratie te beheersen; die bestaat uit een aantal vragen bij nieuwe of bestaande administratieve taken. Wat zijn mogelijke negatieve effecten op de zorg? Wat zijn de kosten van de registratie? Zijn alternatieven mogelijk? Levert het daadwerkelijk resultaat op? Ook administratieve richtlijnen die deze test doorstaan hebben licht je regelmatig op deze manier door. Het is een plezier om dit *framework* te lezen, niet alleen omdat deze stap voor stap zo vanzelfsprekend en onweerlegbaar is vanuit het perspectief van de premiebetalder, maar ook omdat de verantwoordelijkheid bij de bron van de bureaucratie wordt gelegd. Voor de duidelijkheid: het gaat hierbij nog niet om feitelijk beleid, maar om een advies aan beleidsmakers.

ROL PATIËNTENORGANISATIES

Dit artikel biedt een onderbouwing van de oproep die mijn medeauteurs en ik in oktober 2016 in dit blad deden. De focus op de patiënt en de aandacht voor wetenschappelijke evaluatie van de (waarschijnlijk vooral negatieve) effecten op de zorg zijn belangrijk. Zolang niet duidelijk is dat de administratie de zorg verbetert (zoals bestuurders, op zoek naar transparantie, hopen) en er wel duidelijke aanwijzingen zijn voor schade aan de zorg, zijn deze kosten maatschappelijk niet te verdedigen. De vraag is ook of patiëntenorganisaties niet veel krachtiger stelling moeten nemen in deze kwestie, omdat zij een belangrijk deel van de zorgpremie in registraties zien verdwijnen en dit ook nog eens ten koste lijkt te gaan van tijd in de spreekkamer. ■

LITERATUUR

- 1 Erickson SM, Rockwern B, Koltov M, McLean RM. Putting patients first by reducing administrative tasks in health care: a position paper of the American College of Physicians. *Ann Intern Med* 2017;166:659-61.