

BÜROKRATIEKOSTEN BEI ANTRAGSVERFAHREN AUF GESETZLICHE LEISTUNGEN FÜR PFLEGE- BEDÜRFTIGE, CHRONISCH KRANKE UND AKUT SCHWER KRANKE

**Ein Projekt der Bundesregierung zur Ermittlung des
Erfüllungsaufwands bei Bürgerinnen und Bürgern,
Wirtschaft und Verwaltung**

IQP-Symposium am 28. November 2012



Tagesordnung

- Projekthintergrund, Projektbeteiligte, Projektziele
- Untersuchungsgegenstand und Lebenslage
- Untersuchte Antragsverfahren
- Pflegedokumentation
- Ermittlung und Berechnung von Erfüllungsaufwand
- Erhebung und Erhebungsinstrumente
- Prämissen für die Ergebnisinterpretation
- Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Tagesordnung

- Projekthintergrund, Projektbeteiligte, Projektziele
- Untersuchungsgegenstand und Lebenslage
- Untersuchte Antragsverfahren
- Pflegedokumentation
- Ermittlung und Berechnung von Erfüllungsaufwand
- Erhebung und Erhebungsinstrumente
- Prämissen für die Ergebnisinterpretation
- Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Projekthintergrund

- Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und FDP für die 17. Legislaturperiode sowie der Beschluss des Bundeskabinetts vom 27. Januar 2010

„... das Regierungsprogramm vom 25. April 2006 [wird] ausgebaut und auf die Betrachtung des gesamten Aufwandes von Bürgern, Wirtschaft und Verwaltung zur Erfüllung bundesrechtlicher Vorgaben ausgeweitet.“

- Zentrales Element ist die Reduzierung des Erfüllungsaufwands in acht prioritären Lebens- und Rechtsbereichen, darunter:
 - Antrag auf gesetzliche Leistungen, insbesondere für Menschen, die pflegebedürftig, chronisch krank oder akut schwer krank sind

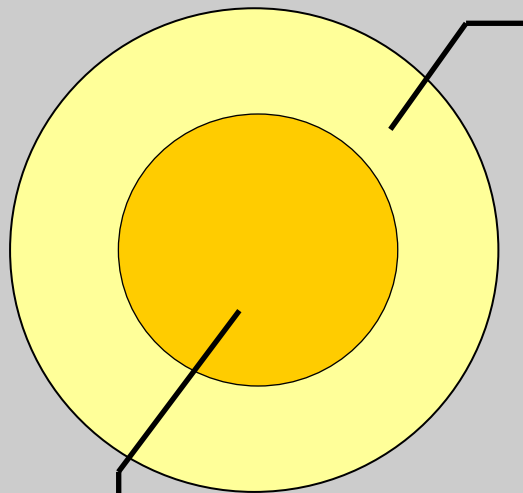
Erfüllungsaufwand

Definition laut NKR-Gesetz (§ 2 Abs. 1 und 2):

- „(1) Der Erfüllungsaufwand umfasst den gesamten **messbaren Zeitaufwand und die Kosten**, die durch die Befolgung einer bundesrechtlichen Vorschrift bei Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft sowie der öffentlichen Verwaltung entstehen.
- (2) **Teil des Erfüllungsaufwandes sind auch Bürokratiekosten.** Bürokratiekosten im Sinne dieses Gesetzes sind solche, die natürlichen oder juristischen Personen durch Informationspflichten entstehen. **Informationspflichten** sind aufgrund von Gesetz, Rechtsverordnung, Satzung oder Verwaltungsvorschrift bestehende Verpflichtungen, Daten und sonstige Informationen für Behörden oder Dritte zu beschaffen, verfügbar zu halten oder zu übermitteln.“

Definition Erfüllungsaufwand

Zum Erfüllungsaufwand gehören ...



Kosten inhaltlicher Pflichten, z. B. Einbau eines Rußpartikelfilters

Kosten von Informationspflichten, z. B. Nachweis der erfolgten Umrüstung

Nicht dazu gehören ...

- Gesamtwirtschaftliche Effekte wie:
 - Auswirkungen auf Wettbewerb und Wachstum
 - Auswirkungen auf Investitionsentscheidungen
- Steuern, Sozialversicherungsbeiträge, Leistungen gem. Art. 104a GG, Gebühren
- Nutzenbetrachtung

Diese Angaben sind bereits in anderen Teilen der Gesetzesbegründung enthalten!

Projektbeteiligte

- Geschäftsstelle Bürokratieabbau (Koordination des Projekts)
- Statistisches Bundesamt (Datenerhebung und Dokumentation der Ergebnisse)
- BMG, BMAS (fachliche Begleitung)
- Nationaler Normenkontrollrat (Begleitung unter methodischen Gesichtspunkten)
- Weitere Projektbeteiligte
 - GKV-Spitzenverband und seine Mitglieder
 - PKV
 - COMPASS
 - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
 - Sozialverband VdK
 - AWO Bundesverband e.V.
 - Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V.
 - Kassenärztliche Bundesvereinigung

Projektziele

- Beschreibung möglicher idealtypischer Prozessabläufe
- Ermittlung des Erfüllungsaufwands aus gesetzlichen Antragsverfahren dreier Zielgruppen
 - Pflegebedürftige
 - chronisch Kranke
 - akut schwer Kranke
- Ebenenübergreifende Untersuchung
 - Bund, Länder, Kommunen, Sozialversicherungsträger
- Zusammenstellung von Vereinfachungs- und Verbesserungsmöglichkeiten, um gesetzliche Leistungen schneller, einfacher und/oder kostengünstiger gewähren zu können
 - ohne Standards der Leistungen zu verringern
 - ohne bestehende Vorkehrungen zum Missbrauchsschutz zu verringern

Tagesordnung

- Projekthintergrund, Projektbeteiligte, Projektziele
- Untersuchungsgegenstand und Lebenslage
- Untersuchte Antragsverfahren
- Pflegedokumentation
- Ermittlung und Berechnung von Erfüllungsaufwand
- Erhebung und Erhebungsinstrumente
- Prämissen für die Ergebnisinterpretation
- Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Untersuchungsgegenstand und Lebenslage (I)

Ausgangslage

- hohe Heterogenität der zu untersuchenden Gruppen und der Antragsverfahren
- Verfahrensunterschiede je nach Situation (z. B. Alter, Erwerbsstatus) der Betroffenen

 Eingrenzung des Untersuchungsgegenstands notwendig

Bestimmung einer Lebenslage

- Ältere Person (≥ 65 Jahre)
 - nicht erwerbstätig
 - gesetzlich oder privat versichert (ohne Beihilfeverfahren)
 - nach plötzlicher schwerer Erkrankung pflegebedürftig bzw. erstmalige Beantragung der Feststellung der Pflegestufe

Untersuchungsgegenstand und Lebenslage (II)

Implikationen aus der Eingrenzung auf Lebenslage

- Eingrenzung der Kostenträgerzuständigkeit
- Eingrenzung des Spektrums möglicher Antragsverfahren
- Gewährleistung konstanter Rahmenbedingungen für den Messprozess



Trotz der Begrenzung auf die Lebenslage ist die hohe gesellschaftliche Relevanz der Fallzahl gewährleistet. 84 % aller Pflegebedürftigen gehören der ausgewählten Lebenslage an.

Tagesordnung

- Projekthintergrund, Projektbeteiligte, Projektziele
- Untersuchungsgegenstand und Lebenslage
- **Untersuchte Antragsverfahren**
- Pflegedokumentation
- Ermittlung und Berechnung von Erfüllungsaufwand
- Erhebung und Erhebungsinstrumente
- Prämissen für die Ergebnisinterpretation
- Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Untersuchte Antragsverfahren (I)

Untersuchte Antragsverfahren aus dem Bereich der Pflegeversicherung nach SGB XI

Antragsverfahren nach SGB XI	Spezifizierung/Differenzierung
Feststellung der Pflegestufe	<ul style="list-style-type: none"> - Erstantragstellung durch Bürger/-innen - Erstantragstellung mit Unterstützung des Sozialdienstes im Krankenhaus - Widerspruch-/Einspruchsverfahren
Pflegehilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> - zum Verbrauch bestimmte Pflegehilfsmittel - technische Pflegehilfsmittel
Wohnumfeldverbessernde Maßnahmen	
Versicherungspflicht in der gesetzlichen Rentenversicherung für nicht erwerbsmäßig tätige Pflegepersonen	

Untersuchte Antragsverfahren (II)

Untersuchte Antragsverfahren aus dem Bereich der Krankenversicherung nach SGB V

Antragsverfahren nach SGB V	Spezifizierung/Differenzierung
Häusliche Krankenpflege	<ul style="list-style-type: none"> - Erstverordnung durch Hausarzt bzw. behandelnden Facharzt - Antragstellung durch Bürger/-innen - Antragstellung mit Unterstützung eines ambulanten Pflegedienstes
Hilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> - zum Verbrauch bestimmte Hilfsmittel - technische Hilfsmittel
Heilmittel	<ul style="list-style-type: none"> - Erstverordnung - nach Maßgabe des Heilmittel-Katalogs (Regelfall)
Leistungen zur medizinischen Rehabilitation	<ul style="list-style-type: none"> - Antragstellung resultierend aus einer Empfehlung des MDK im Zuge der Begutachtung zum Antrag auf Feststellung der Pflegestufe - Antragstellung mit Unterstützung des Sozialdienstes im Krankenhaus im Anschluss an einen Krankenhausaufenthalt
Befreiung von gesetzlichen Zuzahlungen für chronisch Kranke	<ul style="list-style-type: none"> - Erstattungsantrag - Vorauszahlungsantrag

Untersuchte Antragsverfahren (III)

Weitere untersuchte Antragsverfahren

Antragsverfahren/Verfahren	Spezifizierung/Differenzierung
Hilfe zur Pflege	<ul style="list-style-type: none"> - Erstmalige Beantragung von Sozialhilfeleistungen - Antragsteller/-in erhält bereits Sozialhilfe - Übermittlung von Unterlagen an den Sozialhilfeträger durch die Pflegekasse/Pflegeversicherung
Bestellung eines Betreuers	<ul style="list-style-type: none"> - Antragstellung und Beteiligung am laufenden Verfahren durch Bürger/-in - Antragstellung durch Dritte (Sozialdienst im Krankenhaus; Pflegeeinrichtung)

Tagesordnung

- Projekthintergrund, Projektbeteiligte, Projektziele
- Untersuchungsgegenstand und Lebenslage
- Untersuchte Antragsverfahren
- **Pflegedokumentation**
- Ermittlung und Berechnung von Erfüllungsaufwand
- Erhebung und Erhebungsinstrumente
- Prämissen für die Ergebnisinterpretation
- Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Pflegedokumentation (I)

- Messung der Zeit- und Kostenaufwände für die Prozesse:
 - Einrichtung der Pflegedokumentation bei Neuaufnahme
 - laufende Dokumentation
 - vollelektronische Erfassung
 - manuelle Erfassung
 - teilelektronische Erfassung
- ...für die vier Fallgruppen:
 - ambulante Pflegedienste
 - Tagespflege nicht Demenzkranker
 - Tagespflege Demenzkranker
 - stationäre Pflegeeinrichtungen

Pflegedokumentation (I)

- Messung der Zeit- und Kostenaufwände für die Prozesse:
 - Einrichtung der Pflegedokumentation bei Neuaufnahme
 - laufende Dokumentation
 - vollelektronische Erfassung
 - manuelle Erfassung
 - teilelektronische Erfassung
- ...für die vier Fallgruppen:
 - ambulante Pflegedienste
 - Tagespflege nicht Demenzkranker
 - Tagespflege Demenzkranker
 - stationäre Pflegeeinrichtungen

Pflegedokumentation (II)

Einrichtung der Pflegedokumentation bei Neuaufnahme

- Stammdatenblatt
- Pflegeanamnese
- Pflegeplanung
- Pflegeablaufplanung
- Pflegebericht
- inkl. Datenlieferung durch Bürger/Ärzte an Pflegeeinrichtung

Pflegedokumentation (I)

- Messung der Zeit- und Kostenaufwände für die Prozesse:
 - Einrichtung der Pflegedokumentation bei Neuaufnahme
 - laufende Dokumentation
 - vollelektronische Erfassung
 - manuelle Erfassung
 - teilelektronische Erfassung
- ...für die vier Fallgruppen:
 - ambulante Pflegedienste
 - Tagespflege nicht Demenzkranker
 - Tagespflege Demenzkranker
 - stationäre Pflegeeinrichtungen

Pflegedokumentation (III)

Im Rahmen der Pflegedokumentation laufend anfallende Zeiten und Kosten wurden in sieben Verfahrensschritte aufgeteilt und getrennt erhoben:

- Ausfüllen der Leistungsnachweise
- Meldungen zum Pflegebericht
- Ergänzung des Pflegeberichts in Folge der Meldungen
- ggf. Überarbeitung der Pflegeplanung in Folge einer Meldung zum Pflegebericht
- nicht anlassbezogene Evaluierung der Pflegeplanung
- Übermittlung der Leistungsnachweise an den Kostenträger (nur ambulante Pflegedienste)
- Archivierung der Unterlagen

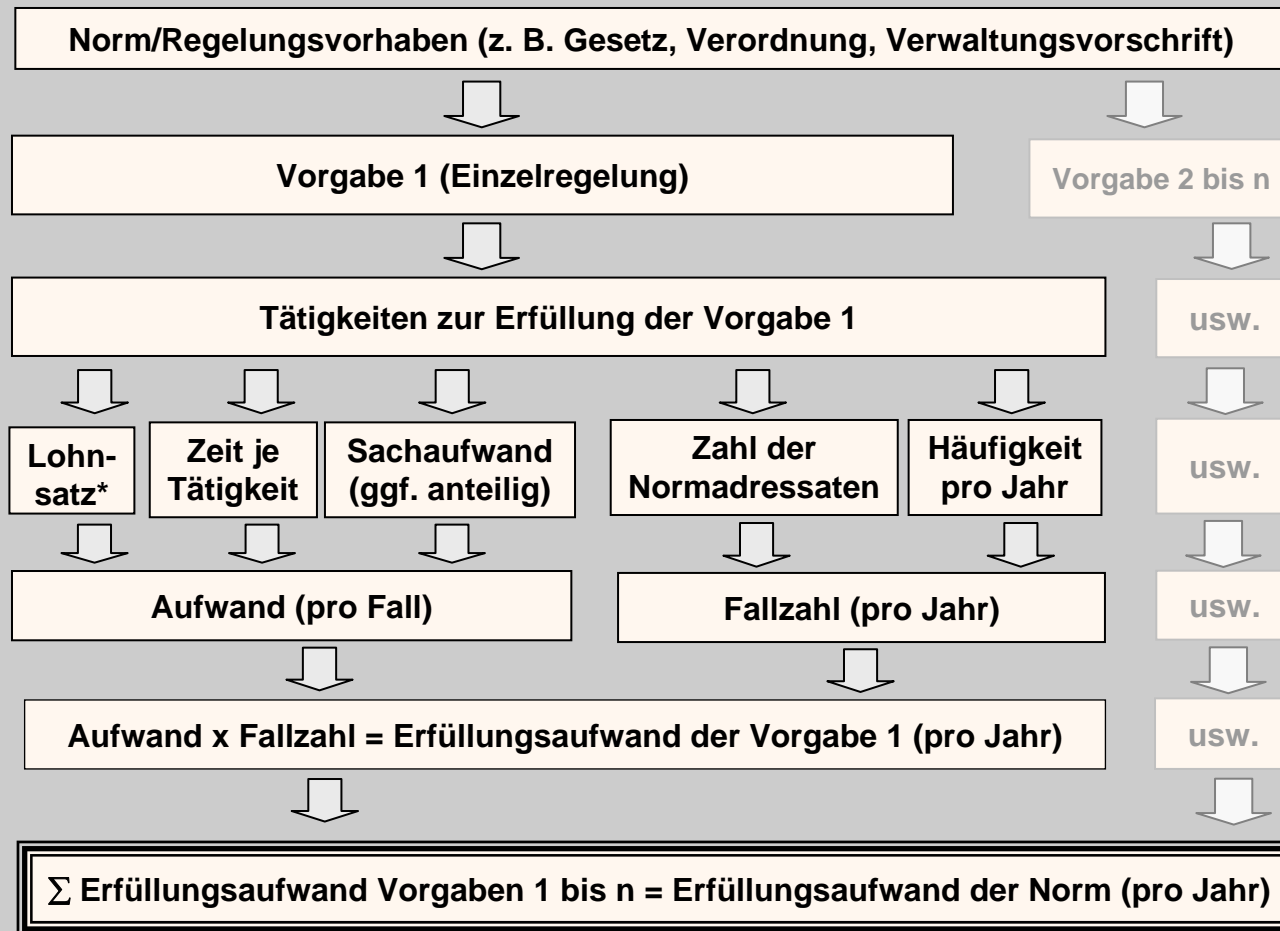
Tagesordnung

- Projekthintergrund, Projektbeteiligte, Projektziele
- Untersuchungsgegenstand und Lebenslage
- Untersuchte Antragsverfahren
- Pflegedokumentation
- **Ermittlung und Berechnung von Erfüllungsaufwand**
- Erhebung und Erhebungsinstrumente
- Prämissen für die Ergebnisinterpretation
- Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Befragte

Bürger	Wirtschaft	Verwaltung
<p>Pflegebedürftige</p> <p>Angehörige/ Bezugspersonen von Pflegebedürftigen</p> <p>Ehrenamtliche Betreuer (nach BGB)</p> <p>Stellvertretende Experten</p>	<p>Private Pflegeversicherung</p> <p>MEDICPROOF</p> <p>Ärzte</p> <p>Sozialdienste der Krankenhäuser</p> <p>Ambulante Pflegedienste/ Stationäre Pflegeein- richtungen inkl. Tages- pflegeeinrichtungen</p>	<p>Gesetzliche Pflege-/ Krankenkassen</p> <p>Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK)</p> <p>Sozialämter</p>

Berechnungsschema des Erfüllungsaufwands



* Lohnsatz entfällt bei Bürgerinnen und Bürgern

Erhobene Aktivitäten

Bürger	Wirtschaft und Verwaltung
	Schulung/Fortbildung
Einarbeitung/Beratung	Beratung (vor Antragstellung)
Datenbeschaffung/-übermittlung	Sachbearbeitung
Begutachtung	Begutachtung
Externer Kontakt	Externe Kommunikation
	Interne Kommunikation
Ausfüllen von Formularen	
Übermittlung	Übermittlung
Wartezeiten	

Erhobene Kostenarten

Bürger	Wirtschaft und Verwaltung
Fachliche Beratung	
	Externe Bearbeitung
	Anschaffungskosten
Kopier- und Portokosten	Kopier- und Portokosten
Wegekosten	

Hinweise zur Messung

Antragsverfahren

- Messung von Informations- und Handlungspflichten (keine freiwilligen Leistungen und Tätigkeiten)
- Umfassende Messung
 - von Einarbeitung/Beratung über Beantragung bis Bescheidung
- Erstantrag bei Feststellung der Pflegestufe (Grundlage)
- Nettozeiten

Hinweise zur Messung

Antragsverfahren – in die Messung nicht einbezogen

- Einleitung/Ausführung der beantragten Leistungen
- Kosten
 - Vorauszahlungen
 - Höhe der Eigenanteile
- Umlageverfahren zur Finanzierung der MDK bzw. Vergütung von Leistungen durch MEDICPROOF
- Leistungen aus individuellen Vertragsgestaltungen (bei Privatversicherten)
- Bruttozeiten (eingeschränkt)

Tagesordnung

- Projekthintergrund, Projektbeteiligte, Projektziele
- Untersuchungsgegenstand und Lebenslage
- Untersuchte Antragsverfahren
- Pflegedokumentation
- Ermittlung und Berechnung von Erfüllungsaufwand
- Erhebung und Erhebungsinstrumente
- Prämissen für die Ergebnisinterpretation
- Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Erhebung und Erhebungsinstrumente

- Explorative Vorbereitungen
 - Vorbefragungen
 - Herausarbeiten von Standardprozessabläufen

- Entwicklung des Erhebungsinstruments
 - Definition von messbaren Aktivitäten und antragsbezogenen Sachkosten
 - Erstellen von Gesprächsleitfäden und Fragebögen

- Feldphase
 - leitfadengestützte Vor-Ort- oder Telefoninterviews
 - leitfadengestützte Experteninterviews oder Expertenpanel
 - standardisierte schriftliche Befragung
 - Analyse von extern erhobenen Daten

Tagesordnung

- Projekthintergrund, Projektbeteiligte, Projektziele
- Untersuchungsgegenstand und Lebenslage
- Untersuchte Antragsverfahren
- Pflegedokumentation
- Ermittlung und Berechnung von Erfüllungsaufwand
- Erhebung und Erhebungsinstrumente
- **Prämissen für die Ergebnisinterpretation**
- Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Prämissen für die Ergebnisinterpretation

- Die Ergebnisse bilden die normaleffiziente Erfüllung der Vorgaben für die untersuchten Antragsverfahren und die Pflegedokumentation ab

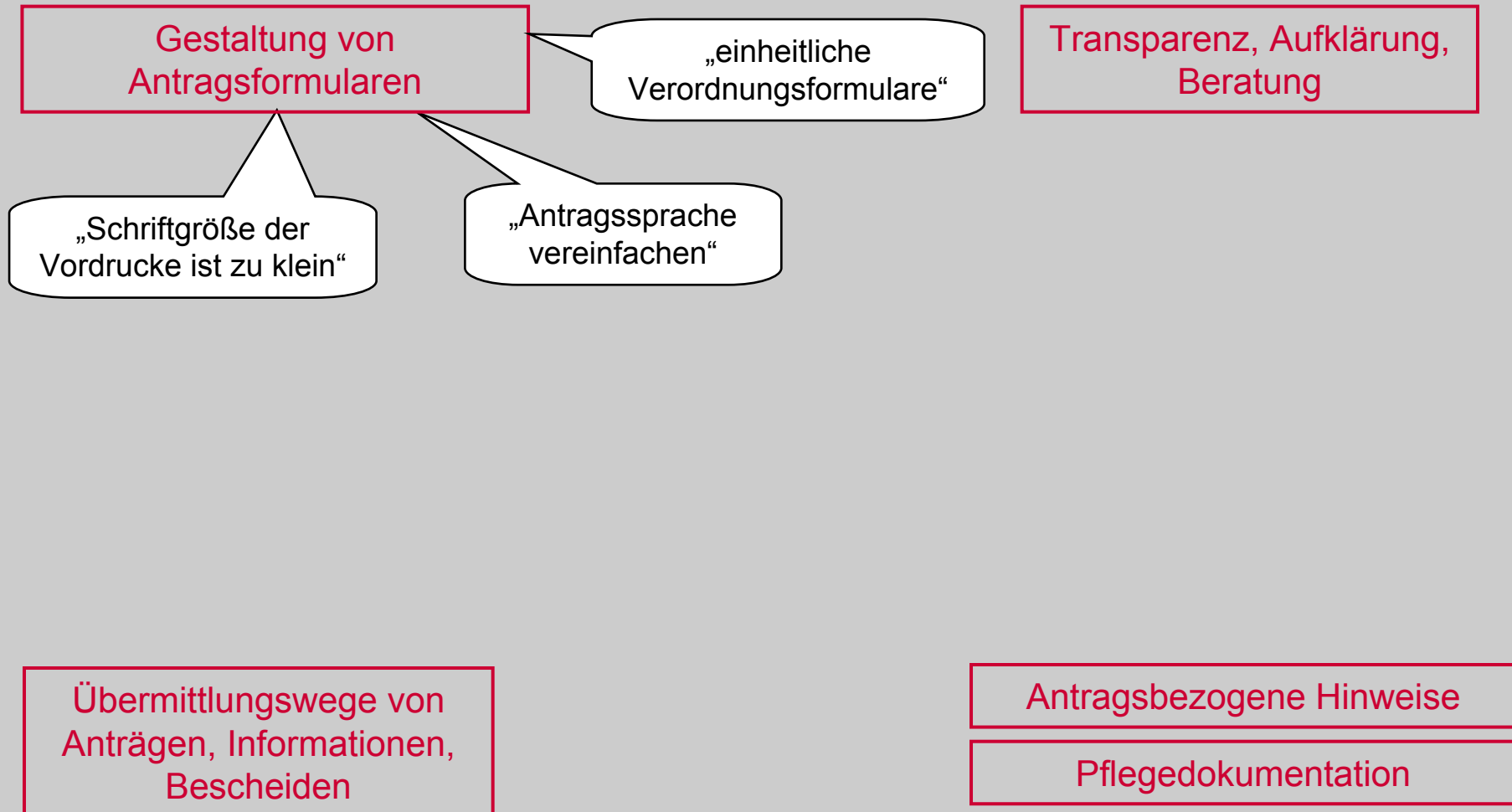
- Die Methode des Erfüllungsaufwands unterscheidet sich von betriebswirtschaftlich fundierten Kostenstrukturerhebungen
 - ➔ keine Schlussfolgerungen für Vergütungszwecke ableitbar

- Die Untersuchung stellt *keine* umfassende Prozessanalyse dar
 - Fokussierung auf Zeiten/Kosten (Input)
 - keine Bewertung der Qualität der Arbeitsergebnisse (Output)
 - ➔ eine kurze Bearbeitungsdauer bedeutet nicht zwangsläufig auch ein „besseres“ Verfahren

Tagesordnung

- Projekthintergrund, Projektbeteiligte, Projektziele
- Untersuchungsgegenstand und Lebenslage
- Untersuchte Antragsverfahren
- Pflegedokumentation
- Ermittlung und Berechnung von Erfüllungsaufwand
- Erhebung und Erhebungsinstrumente
- Prämissen für die Ergebnisinterpretation
- Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge



Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Gestaltung von
Antragsformularen

„Klare Zuständigkeiten
der verschiedenen
Kostenträger“

Transparenz, Aufklärung,
Beratung

„Zentrale, kostenträgerunabhängige
Antragsannahmestelle würde
Behördenwege reduzieren“

„Zentrale, kostenträgerunabhängige
Beratungsstelle würde
Recherchewege reduzieren“

Übermittlungswege von
Anträgen, Informationen,
Bescheiden

Antragsbezogene Hinweise

Pflegedokumentation

Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Gestaltung von
Antragsformularen

Transparenz, Aufklärung,
Beratung

„Gutachten sollte dem
Bescheid verpflichtend
beigefügt werden“

„kostenlose Telefonnummern
für Rückfragen bei den
Pflegekassen“

Übermittlungswege von
Anträgen, Informationen,
Bescheiden

„persönliche
Erreichbarkeit von
festen Ansprechpartnern
verbessern“

Antragsbezogene Hinweise

Pflegedokumentation

Vereinfachungs- und Verbesserungsvorschläge

Gestaltung von
Antragsformularen

Transparenz, Aufklärung,
Beratung

Wohnumfeldverbessernde
Maßnahmen: „Checkliste
welche Maßnahmen
beantragt werden können“

„Expertenstandards
zielgruppengerichtet
definieren. Das würde
unnötige Dokumentation in
der Pflege vermeiden“

Hilfe zur Pflege:
„Einführung eines
Änderungsantrags statt
eines neuen Antrags“

Übermittlungswege von
Anträgen, Informationen,
Bescheiden

Antragsbezogene Hinweise

Pflegedokumentation

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

