

# Bürokratie, Burnouts und Behandlungsfehler

Viele Assistenzärzte klagen über miserable Arbeitsbedingungen. Eine NZZ-Umfrage unter mehr als 4500 jungen Medizinern zeigt, warum

MATTHIAS NIEDERBERGER,  
NILS PFÄNDLER (TEXT),  
JOANA KELÉN (ILLUSTRATION)

Als Kind hatte Julian Krämer einen Traum: Er wollte Arzt werden. Er wollte wissen, wie der Körper funktioniert. Er wollte einen weissen Kittel tragen und ein Stethoskop um den Hals. Er wollte Menschen helfen. Einige Jahre später besteht Krämer, der eigentlich anders heisst, die Aufnahmeprüfung zum Medizinstudium. Zwölf Semester lang lernt er die Namen von Körperteilen, Krankheiten und Medikamenten, er büffelt Physik und Chemie, absolviert mehrere Praktika und besteht schliesslich das Staatsexamen. Krämer hat sein Lebensziel erreicht. Ein Jahr lang arbeitet er als Assistenzarzt im Spital.

Dann platzt sein Kindheitstraum. Im Nachhinein kann Krämer nicht mehr genau sagen, wann er es gemerkt hat. Vielleicht, als er nach 13 Stunden Arbeit keine Energie mehr hatte, um seine Freunde zu treffen. Vielleicht, als er wieder einmal einen Tag im Büro statt am Patientenbett verbrachte. Vielleicht, als er realisierte, dass alle seine Vorgesetzten geschieden sind. «Irgendwann ist mir ein Licht aufgegangen», sagt Krämer heute. «Ich hätte für diesen Beruf alles aufgeben müssen.»

## Qualität der Ausbildung sinkt

Julian Krämer ist ausgestiegen. In Zeiten, in denen die Schweiz händelnd nach jungen Ärztinnen und Ärzten sucht, hat er den weissen Kittel an den Nagel gehängt. Der Grund sind die schlechten Arbeitsbedingungen, die Bürokratie und der Stress im Arztberuf.

Mit seiner Kritik ist Krämer nicht allein. In den letzten Monaten hat die NZZ mit mehr als einem Dutzend jungen Zürcher Ärztinnen und Ärzten gesprochen. Alle arbeiten in einer Assistenzarztstelle und streben am Ende dieser rund sechsjährigen Ausbildungszeit einen Facharzt an. Alle berichten von ähnlichen Erfahrungen. Alle ziehen dasselbe Fazit: Ändert sich nichts, bekommt das Schweizer Gesundheitssystem ernsthafte Probleme.

Bestätigt wird dieser Befund durch eine Umfrage, die die NZZ Ende Dezember lanciert hat. Innert zwei Wochen haben sie mehr als 4500 Assistenzärztinnen und Assistenzärzte aus der Deutschschweiz ausgefüllt. Das ist rund ein Drittel aller 13 000 Assistenzärzte des Landes. Die Resultate der Umfrage sind erschreckend. Sie zeigen, dass die Assistenzärzte einer immensen Belastung ausgesetzt sind, dass die Qualität ihrer Ausbildung sinkt und dass die Spitäler mutmasslich systematisch gegen das Arbeitsgesetz verstossen.

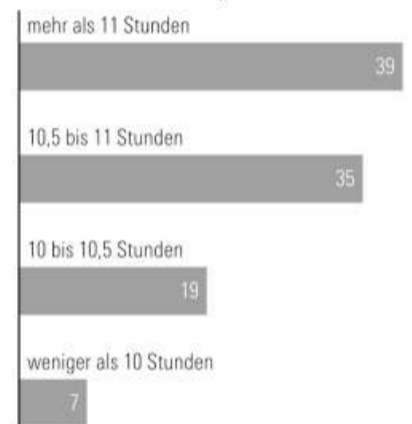
Das hat Folgen: für die Ärzte und Ärztinnen, die unter der Situation leiden. Für die Patienten, da wegen der Überarbeitung das Risiko für Fehler steigt. Und für die ganze Schweiz, weil die Ausbildung der Aussteiger viel Geld gekostet hat und ihr Fehlen das überlastete Gesundheitssystem noch mehr an den Anschlag bringt.

## Am längsten sind die Arbeitstage der Chirurgen

Eine der mehr als 4500 Personen, die an der NZZ-Umfrage teilgenommen haben, ist Emma Welti. Das ist nicht ihr richtiger Name. Wie alle anderen Gesprächspartner auch möchte die junge

### Fast 40 Prozent der Assistenzärzte arbeiten mehr als 11 Stunden pro Tag

Durchschnittliche Länge eines Arbeitstags von Assistenzärzten, Angaben in Prozent



N = 4563

QUELLE: NZZ-UMFRAGE

NZZ / nim

Frau anonym bleiben. Sie fürchtet negative Konsequenzen, wenn sie sich kritisch äussert. Emma Welti ist in vielerlei Hinsicht eine typische Umfrageteilnehmerin. Mit ihren 34 Jahren liegt sie nur knapp über dem Durchschnittsalter. Wie die Mehrheit ist sie weiblich, Schweizerin und arbeitet Vollzeit in einem grossen Spital im Kanton Zürich.

Es ist nicht Weltis erste Station als Assistenzärztin: Sie hat schon in verschiedenen Fachbereichen, in kleinen und grossen Kliniken in der Schweiz gearbeitet. Welti weiss, was es heisst, Assistenzärztin zu sein. Und sie weiss, was es heisst, viel zu arbeiten. Sie sagt: «Ich arbeite regelmässig mehr als 10 Stunden pro Tag.» Damit ist Welti keine Ausnahme – im Gegenteil. Knapp 40 Prozent der Befragten geben an, im Durchschnitt mehr als 11 Stunden pro Tag zu arbeiten. Am längsten sind die Arbeitstage der Chirurgen, aber auch Gynäkologinnen und Internisten arbeiten enorm viel.

Das ist problematisch. Laut Arbeitsgesetz darf nur in Ausnahmefällen mehr als 50 Stunden pro Woche gearbeitet werden. Das gilt auch im Spital. Seit 2005 unterstehen die Assistenzärzte dem Arbeitsgesetz. Viele von ihnen haben schon vertraglich eine 50-Stunden-Woche, darüber hinaus müssen sie aber häufig noch weitere Stunden leisten. In der Umfrage gaben zwei Drit-

tel der Ärztinnen an, dass die zulässige Höchstarbeitszeit schon in der Dienstplanung überschritten werde. Es ist eine Überarbeitung mit Ansage.

### Das Faxgerät lässt grüssen

Die Umfrageteilnehmer nennen zwei Hauptgründe für die Überstunden: die hohe Arbeitslast und die Bürokratie. Emma Welti kennt das Problem aus eigener Erfahrung: «Zeitweise besteht mein Tag zu 30 Prozent aus medizinischen Tätigkeiten, die anderen 70 Prozent bin ich am Telefonieren und Berichteschreiben.»

Die mangelhafte Digitalisierung im Gesundheitswesen verschärft die Situation. Viele Umfrageteilnehmer beklagen sich über veraltete Computersysteme. Ausserdem hat die Schweiz keine funktionierenden Patientendossiers, zu denen alle involvierten Ärzte Zugang haben. Das hat Folgen. Eine junge Chirurgin berichtet, dass neulich ein schwerkranker Patient von einem anderen Spital in ihre Klinik verlegt worden sei. Im ersten Spital hatte ein Assistenzarzt eine Liste mit 19 Diagnosen und ebenso vielen Medikamenten geschrieben. Weil die beiden Spitäler nicht dasselbe Computersystem benutzen, musste sie alle Angaben noch einmal eigenhändig abtippen. Zeitaufwand: knapp eine Stunde.

Eine andere Ärztin erzählt, dass sie in einem Spital die Patienten nicht per Telefon oder E-Mail für eine Röntgenuntersuchung habe anmelden können. Sie musste ein Formular ausfüllen, den Kollegen per Fax schicken und dann noch anrufen, um zu melden, dass sie eine Anmeldung geschickt habe.

Weil das alles so lange dauert, schreiben die jungen Ärztinnen und Ärzte die angehäuften Abrechnungen und Patientenberichte häufig erst nach der offiziellen Arbeitszeit. Das kann Stunden dauern – und erfolgt nicht selten gratis. Laut der Umfrage hat jeder fünfte Assistenzarzt es schon erlebt, dass Vorgesetzte Druck ausüben, die Überzeit nicht wahrheitsgetreu zu erfassen.

Aufzumucken traut sich dennoch kaum jemand. Emma Welti sagt, dass viele junge Ärztinnen und Ärzte Angst hätten, ihre Karriere zu ruinieren, wenn sie nicht spurten und Missstände ansprächen.



Wer mehr als 55 Stunden pro Woche arbeitet, verdient damit weniger als 30 Franken pro Stunde.

Trotz den langen Arbeitstagen können die Assistenzärzte gemäss eigenen Angaben kaum Pausen machen. Dabei schreibt das Arbeitsgesetz diese vor: Ab einem Einsatz von 7 Stunden muss die Mittagspause mindestens eine halbe Stunde betragen, bei 9 Stunden Arbeit eine ganze Stunde.

Die Assistenzärzte haben meist viel längere Arbeitstage. In der Umfrage geben aber drei Viertel an, weniger als 30 Minuten Mittagspause machen zu können. Weniger als ein Prozent – gerade einmal 27 der 4570 befragten Ärztinnen – hat regelmässig eine Stunde oder mehr Mittagspause.

Hinzu kommt, dass manche Spitäler den Ärztinnen und Ärzten automatisch eine Stunde Mittagspause abziehen, selbst wenn die Pause in Wirklichkeit viel kürzer ist. Oder dass sie in manchen Fällen sogar Überstunden streichen und Krankheitstage als Minusstunden abbuchen, was ebenfalls illegal ist. Solche Praktiken belegen Aussagen von mehreren Ärzten sowie interne Dokumente aus verschiedenen Spitälern, die der NZZ vorliegen.

Auch Emma Weltis ehemaliger Arbeitgeber soll bei der Arbeitszeiterfassung getrickt haben. «Nachdem ich meine Stunden korrekt erfasst hatte, wurden sie mir manuell aus dem System gelöscht, damit das HR nichts von meinen Überstunden merkt», sagt sie. Besonders stossend: Welti war zu diesem Zeitpunkt schwanger und hätte gemäss Gesetz maximal 45 Stunden arbeiten dürfen. In Wahrheit arbeitete sie aber oft 50 Stunden. Von den Vorgesetzten hiess es dann oft, sie sei ineffizient, so Welti.

Diese enorme Arbeitsbelastung lässt auch den vergleichsweise hohen Einstiegslohn von jungen Ärztinnen in anderem Licht erscheinen. Nach dem Staatsexamen haben Assistenzärzte in Zürich ein Einstiegsgehalt von etwas mehr als 7000 Franken pro Monat. Das klingt gut. Doch wer mehr als 55 Stunden pro Woche arbeitet, verdient damit weniger als 30 Franken pro Stunde. «Freunde in Studentenjobs verdienen besser als ich», beklagt sich ein junger Chirurg in der Umfrage.

## Falsche Spritze, tausendfache Dosierung

Die vielen Arbeitsstunden und die wenigen Pausen wirken sich auf die Sicherheit der Patienten aus. Drei Viertel der befragten Ärztinnen und Ärzte haben das Gefühl, ihre Arbeit aufgrund des Zeitdrucks nicht korrekt ausführen zu können. 80 Prozent geben an, schon Fehler gemacht zu haben, weil sie überarbeitet oder übermüdet gewesen seien. Auch Emma Welti kann sich an mehrere Situa-

