

16. Februar 2006

# Kostenfalle und tägliches Ärgernis

## Das e-Card-Leiden: Ärzte werden für Software-Updates, Wartung und Peering-Point zur Kasse gebeten

Hohe Kosten, wenig Nutzen, viel Ärger. So beurteilen Ärzte die mit der e-Card-Implementierung verbundenen EDV-Umstellungen. Wenn das System streikt, wird der Schwarze Peter hin und her geschoben. Die Alarmglocken für die Einführung weiterer elektronischer Module schrillen immer lauter.

Die Ärzte leiden unter der e-Card. Mit ihnen leidet aber auch das gesamte Image ihres Berufsstandes. Sie werden als EDV-Muffel dargestellt, die immer nur geldgierig die Hand aufhalten. Man bezeichnet sie als „Maschinenstürmer“ und Fortschrittsverweigerer. Zuletzt legte der Generaldirektor des Hauptverbandes, Dr. Josef Kandlhofer, noch eins drauf: „Das geht in Richtung Wilder Westen“, meinte er gegenüber dem KURIER zur Androhung der Wiener Ärztekammer, sich von der e-Card zu verabschieden, sollte es keine finanzielle Abgeltung für das tägliche Chaos in den Arztpraxen geben.

### Immer Ärger mit der Technik

Die Kammer hatte zuvor die regelmäßigen Systemausfälle kritisiert. „Die panikartigen nächtlichen Updates des Hauptverbands brin-

geführten Software-Update habe sich herausgestellt, dass 9 von 53 Arzt-Softwareherstellern bei ihren Kunden die e-Card-Software offenbar nicht ordentlich implementiert haben, sagte der für das e-Card-Projekt zuständige stellvertretende Generaldirektor des Hauptverbandes, DI Volker Schörghofer. Aber auch in den rund 500 Praxen, die davon betroffen waren, funktioniere das System einwandfrei.

Dass darüber die Meinungen auseinander gehen, zeigt ein Blick in das e-Card-Tagebuch des burgenländischen Allgemeinmediziners und Präsidenten des oppositi-

onellen Hausärzterverbandes, Dr. Christian Euler ([www.hausaerzterverband.at](http://www.hausaerzterverband.at)). Demnach gehört der Kampf mit der Technik zum Alltag in der ärztlichen Praxis und ist nicht nur reine Kammer-Propaganda, wie ein Beispiel aus Eulers Tagebuch zeigt (siehe Kasten).

Landauf, landab klagen die Ärzte über technische Probleme. Nicht klar ist dabei oft, wer dafür die Schuld trägt. Bei der Hotline verweist man auf den Provider, der wiederum an die Arzt-Software und die wieder an die Chipkartengesellschaft. Die Ärzte drehen sich in Endlosschleifen. Oft liegt es auch am Netzwerk in der Ordination, für das sich niemand zuständig fühlt.

Manche haben es gut getroffen. „Ich merke nichts von den Systemausfällen, weil meine Arzt-EDV

einfach weitermacht und automatisch alles speichert“, sagt eine Wiener Ärztin. Was sie allerdings bemerkt, sind die hohen Kosten, die die EDV samt Wartung und Updates mittlerweile in ihrer Ordination verursacht.

### Hohe Wartungskosten

Allein das neue Programm zur elektronischen Übermittlung der Vorsorgeuntersuchung (VU) hat sie gerade wieder rund 280 Euro gekostet. Für die Betreuung dieses einzigen Moduls kassiert die Softwarefirma zusätzliche 5 Euro pro Monat. „Insgesamt zahle ich sicher schon mehr als 1.000 Euro für die Wartung der Arzt-EDV im Jahr“, ärgert sich die Medizinerin. Braucht sie einen Techniker vor Ort, wird das natürlich extra verrechnet.

„Wenn ich aber andere Geschichten höre, bin ich froh, dass ich bei meiner Softwarefirma gelandet bin“, sagt sie und erzählt von einer Kollegin, der vor zwei Jahren die EDV-Firma noch einen „neuen“ Praxis PC mit DOS-System ange-dreht hat, auf dem die e-Card-An-

### AUS DEM E-CARD-TAGEBUCH EINES HAUSARZTES

14.12. 2005: Heute wieder Totalausfall von 08.05 bis 11.00 Uhr. Ein kurzer Anruf beim Nachbarkollegen, dann ruhiges Weiterarbeiten. Der „Supergau“ ist Routine geworden, das System ist ein Schmarren, die Ausfälle gehören dazu. Sogar die Hotline hat sich schon darauf eingestellt. Ein Tonband sichert den Anrufenden die Abrechnungsgarantie zu. Als ob die das Hauptproblem wäre. Trotz aller Gelassenheit ... Jeder Ausfall bringt Mehrarbeit für uns und unsere Angestellten. Die Realität macht alle Lobpreiser dieser Innovation – wie zuletzt wieder unsere Frau Bundesminister – lächerlich. Vorläufig tun die Verantwortlichen noch so, als würden sie es nicht bemerken.

sagt der Vertreter des Hausärzterverbandes.

Kritik gibt es auch an der Peering-Point-Gesellschaft (PPG), einer Fifty-fifty-Tochter der ÖÄK und des Hauptverbandes. Ihre Aufgabe soll es sein, das GIN (Gesundheitsinformationsnetz) zu kontrollieren und vor Zugriffen





gen der Wiener Ärzteschaft jeden Morgen ein böses Erwachen. Bei Ordinationsbeginn funktioniert gar nichts, die Leitungen und die GINA-Box sind bis zu zwei Stunden tot“, wettete der Wiener Ärztekammerpräsident MR Dr. Walter Dorner. Überbordende Wartezimmer mit verärgerten Patienten und gestressten Ordinationshilfen, die stundenlang mit einer komplett überforderten Hauptverbands-Hotline telefonieren, seien die Folge. Oft müssten private Techniker einspringen, um die Praxis-PCs wieder in Fahrt zu bekommen.

Diese Darstellung sei „maßlos übertrieben“ und eine „unverständliche Panikmache“, konterte der Hauptverband der Sozialversicherungsträger. Bei dem zuletzt durch-

**NOCH IMMER?**

# SICHER!

## Omec Hexal®



10 mg, 20 mg und 40 mg Kapseln

Arzneimittel Ihres Vertrauens



Fachkurzinformation siehe Seite 26

### FORDERUNGEN DER WIENER ÄRZTEKAMMER

Die Einführung der e-Card hat die Wiener Ärzte mit erheblichen Mehrkosten belastet. Aus diesem Grund fordert Verhandlungsführer Dr. Johannes Steinhart, Kurienobmann und Vizepräsident der Wiener Ärztekammer:

- Die Abgeltung der Leitungskosten, die pro Quartal für jeden Arzt 120 Euro betragen.
- Eine Entschädigung für den immensen, administrativen Mehraufwand in den Arztordinationen.
- Eine Einmalzahlung für die entstandenen EDV-Kosten im Zuge der e-Card-Einführung sowie
- keine weiteren finanziellen Belastungen durch die Einführung von zusätzlichen Applikationen, z.B. ABS-System.

### DIE STANDPUNKTE



**DI Volker Schörghofer**  
Stellvertretender Generaldirektor im Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger

>> Von lahm gelegten Arztordinationen oder finanziellen Schäden durch Systemausfälle kann keine Rede sein. <<



**Dr. Wolfgang Geppert**  
Allgemeinmediziner in Wilfersdorf (NÖ) und Präsident

>> Die e-Card hat mich schlagartig gezwungen, alles aufzurüsten. <<

bindung nicht möglich ist. Hohe Kosten, wenig Nutzen, meinen die Ärzte. „Wenn wenigstens Arztbriefe und Laborwerte elektronisch hereinkommen würden. Aber das kostet ja auch alles wieder extra“, so die Wiener Allgemeinmedizinerin.

### Unnötige Mehrkosten

„Ich hatte bereits vor der Einführung der e-Card ein funktionierendes EDV-System inklusive Befundübermittlung“, sagt Dr. Wolfgang Geppert, Allgemeinmediziner in Wilfersdorf (NÖ) und Präsident des NÖ Hausärzteverbandes. „Die e-Card hat mich schlagartig gezwungen, alles aufzurüsten.“ Kostenpunkt: Alles in allem rund 20.000 Euro. Die jährlichen Wartungsgebühren noch nicht mit eingerechnet, ebenso wenig die Kosten für die teuren Hausbesuche der Techniker. Obwohl er eine funktionierende Richtfunkverbindung hatte, sei er gezwungen worden, sich zusätzlich einen Breitbandanschluss zuzulegen, erzählt Geppert: „Das waren absolut unnötige Mehrkosten!“ Seine Kritik: Die Österreichische Ärztekammer (ÖÄK) hat sich durch die Unterschrift des e-Card-Vertrages jeden weiteren Verhandlungsspielraum genommen. „Da steht drinnen, dass die Ärzte alle Kosten für die Leitungen, Software und so weiter übernehmen. Nun kommt ein Schub von neuen Programmen auf uns zu und wir können uns nicht mehr wehren“, sagt Geppert und warnt die Kollegen davor, allzu eifertig neue Aufgaben, z.B. das ABS (Arzneimittel-Bewilligungs-Programm), zu übernehmen. „Zuerst müssen wir abklären, wer diese Dinge bezahlt“,

von außen zu schützen. Eine Funktion, die so mancher IT-Experte übrigens für überflüssig hält.

### Kostenfalle Peering-Point

Für großen Unmut unter den Ärzten hat auch die erste Abrechnung gesorgt: 500.000 Euro muss die ÖÄK jährlich aus ihrem Budget für die PPG bezahlen. Dieser Ausgabenposten trägt unter anderem dazu bei, dass die ÖÄK-Umlage im Jahr 2006 um 12,5 Prozent angehoben werden musste. Dazu Dr. Lothar Fiedler, Finanzreferent der ÖÄK: „Wir haben eine Reihe zusätzlicher Aufgaben zu bewältigen, wie das Diplom-Fortbildungskonto, die Qualitätssicherung, den Peering-Point, und viele behördliche Aufgaben zu erfüllen. Noch dazu ist durch den Weggang der Zahnärzte das Aufgabengebiet gleich geblieben und die Ärztezahl um mehr als elf Prozent kleiner geworden.“

### Pläne für Vermarktung

Laut Planung sollen die Kosten der PPG schon bald durch die Vermarktung der Mehrwertdienste hereinkommen, sagt der Geschäftsführer und Stellvertretende ÖÄK-Kammeramtsdirektor Mag. Gerhard Holler. Bisher wurden Verträge über drei Dienste abgeschlossen: Befundübermittlung (rund 1.800 Nutzer), Internet und e-Mail (rund 2.500 Nutzer). Verhandlungen über weitere Dienste, wie Webpages und Fernwartungsverträge, sind derzeit im Laufen. Wie viel Geld dafür im Jahr 2006 hereinkommen wird, darauf wollten sich allerdings weder Holler noch Fiedler festlegen.