



Zur Ergänzung: Dichtung und Wahrheit der Austria e-card

Die Österreicher sind Leid gewohnt! Nach dem Desaster des 1. großen Austria-Gesundheits-Chipkartenprojekts der deutschen Firma ORGA <http://www.euromed-data.de/Dokumente%20IBM.ORGAE-card%20Pressemeldungen.pdf>

kommt jetzt das 2. Desaster. Verantwortliche Firma für die Telematik der (neuen) österreichischen Gesundheitskarte ist jetzt die deutsche Firma Giesecke & Devrient.

Hierzu folgende Detailmeldungen als Dichtung und Wahrheit (bitte die teilweisen Wiederholungen der heutigen Meldungen zu entschuldigen):

Dichtung vom März 2005:

Auf seiner CeBIT-Presskonferenz stellte der deutsche Chipkartenproduzent Giesecke & Devrient (Halle 17, Stand D28) die Telematik der österreichischen Gesundheitskarte vor, für die die Firma 8 Millionen "e-cards" und 24.000 Ordinationskarten für Ärzte und Apotheker liefert. Seit dem 28. Februar 2005 durchläuft die e-card im nördlichen Burgenland einen ersten Feldtest mit 86 Arztpraxen und 104.000 Patienten. Von diesem Feldtest berichtete Gesamtprojektleiter Volker Schörghofer vom Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, dass die Akzeptanz der neuen Karte hervorragend sei. Damit stünde das 160 Millionen Euro teure Projekt besser als erwartet da.

.....

Die geschilderte Akzeptanz der e-card macht den in Deutschland auf die Gesundheitskarte wartenden Firmen Hoffnung. Peter Eisenbacher, Mitglied der G&D-Geschäftsführung zitierte eine Emnid-Studie, nach der 75 Prozent der Bevölkerung der Einführung der Gesundheitskarte zustimmten und der Anteil in der Gruppe der 18- bis 25-Jährigen bei weit über 80 Prozent liege. Eisenbacher äußerte die Hoffnung, dass bei der am kommenden Montag zu veröffentlichenden Lösungsarchitektur nur wenig nachgearbeitet werden müsse und die notwendigen Ausschreibungen zügig beginnen könnten. Bezogen auf die Erfahrungen mit dem Rollout in Österreich, wo G&D pro Tag 70.000 Karten liefern soll, rechnet Eisenbacher frühestens für das zweite Quartal 2006 mit einem Start des Systems, bei dem die online durchgeführte Überprüfung des Versichertenstatus im Vordergrund steht. Vorher laufe die Gesundheitskarte in "einer Art Emulationsmodus", so der Experte. Das elektronische Rezept könnte laut Eisenbacher im dritten Quartal 2006, andere Nutzungen nicht vor 2007 kommen.

Und Wahrheit:

E-Card:

Systemausfall in ganz Österreich (diepresse.com) 24.09.2005

Für einige Stunden sind die beiden Rechenzentren für die E-Card ausgefallen.

Das E-Card-System ist am Samstag-Vormittag in ganz Österreich für einige Stunden ausgefallen. Das hat der im Hauptverband der Sozialversicherungsträger zuständige Manager Volker Schörghofer auf Anfrage der APA bestätigt. Beide Rechenzentren für die E-Card sind demnach ausgefallen. Insgesamt waren 591 Ärzte von dem Systemausfall betroffen.

Als Grund nannte Schörghofer eine "Verkettung von Fehlern". Bei einem Rechenzentrum sei gestern Abend eine reguläre Stromwartung vorgenommen worden, die einmal im Jahr verpflichtend sei. Der zweite Standort habe daraufhin die Last des ersten Rechenzentrums mitübernommen. Heute früh habe es dann aber beim zweiten Standort einen Defekt bei der Datenbank gegeben, wodurch für die Ärzte kein Betrieb des E-Card-Systems mehr möglich gewesen sei.

Wegen dieses Doppel-Ausfalls konnten die Ärzte zwischen 8.00 und 10.00 Uhr nicht mit dem E-Card-

System arbeiten. Seit 10.00 Uhr sei zumindest wieder ein Offline-Betrieb möglich gewesen, so Schörghofer. Die Daten würden demnach bei den Ärzten vor Ort offline gespeichert und würden dann später übertragen, wenn das System wieder vollständig funktioniert. Um 13.30 Uhr hätte der letzte Arzt den Normalbetrieb wieder aufgenommen

Schörghofer sprach von einem "unangenehmen Ausfall, der aber keine Katastrophe" sei. Bei allen Transaktionen, die nicht erfolgreich gespeichert werden konnten, gebe es für die Ärzte eine Abrechnungsgarantie. Man werde nun alles unternehmen, um mögliche Schwachstellen zu beheben. (APA)

Meldungen des ORF vom 24. September 2005:

Wiener Ärzte erzürnt über E-Card-Probleme

Immer mehr Wiener haben ihre E-Card bereits zugeschickt bekommen. Doch zugleich nehmen auch die Probleme der Ärzte damit zu, die Hotline der Wiener Ärztekammer läuft heiß. Mehr als 1.000 Beschwerden sind bereits eingegangen.

Krisensitzungen in Hietzing und Meidling

Der Unmut über die E-Card ist groß, vor allem unter den Ärzten der Wiener Bezirke Hietzing und Meidling. Davon konnte man sich Donnerstagabend bei einer Bezirksärztesitzung zu diesem Thema überzeugen. Die E-Card ist ein "Desaster", erklärte Bezirksärztesprecher Peter Hosiner dann auch gleich zu Anfang. "Der Roll-out, die Installation waren eine Katastrophe, ständig gibt es Systemabstürze."

Ärger über die Hotlines

Besonders erzürnt ist man auch über die diversen Hotlines. "Man hat den Eindruck, dass diese Hotlines nur aus psychohygienischen Gründen - als Klagemauer - installiert wurden", so Reitmayr. Es gebe nur selten oder nie rasche und kompetente Hilfe, keine Rückrufe sowie nur mangelnde Erreichbarkeit.

Hitliste von Problemfällen

Installationsprobleme, Nichteinhaltung von Installationsterminen, keine Unterstützung bei Hotlines, Probleme mit den Telekom-Providern, falsche Anzeige des Versicherungsstatus oder auch Probleme mit der Einbindung der Arzt-Software: So schaut die Hitliste der Problemfälle aus.

Zeitaufwand wächst

"Momentan ist es halt mühsam", berichtete die Frau eines Arztes, die ihn in der Ordination unterstützt. So habe man einmal für zwei Stunden komplett schließen müssen, "weil nichts mehr gegangen ist". Überhaupt brauche man pro Tag durch die E-Card nun ein halbe Stunde länger, wenn viel los sei sogar eine Stunde.

Aus dem E-Card-Alltag der Ärzte

Mitte Mai habe sie sich angemeldet, seit zwei Wochen habe sie nun den Anschluss, erzählte eine praktische Ärztin aus Meidling.

Zu dem größeren Zeitaufwand komme noch der finanzielle Aufwand: 360 Euro habe sie für die Technik ausgegeben, dazu kämen 70 Euro Leihgebühr pro Modem. Eine Umstellung ihres Computersystems zur Vollimplementierung der E-Card würde nochmals 6.500 Euro kosten.

Sie habe ihre Praxis am Schöpfwerk. "Das ist soziales Notstandsgebiet", viele ihrer Patienten seien arbeitslos, berichtete eine Ärztin. Hier gebe es derzeit ständig falsche Anzeigen des Versicherungsstatus. "Durch das ständige Aufleuchten 'nicht versichert' bekommen die Leute Angst." Zudem müssten sie dann vor allen anderen erklären, dass sie arbeitslos und beim AMS gemeldet seien. "Das ist peinlich."

Chaos in den Ordinationen

Die Summe all dieser Probleme bedeutet für die Ärzte erhöhte Kosten, chaotische Zustände in den Ordinationen, Umsatzrückgänge und "totale Kontrolle durch den Hauptverband". "Die E-Card ist vor allem eine Kontrollkarte", klagte der Meidling-Ärztensprecher Reitmayr.

PS: ORGA und Giesecke & Devrient sind die beiden Hauptlieferanten und Entwickler für die Chipkarten der geplanten deutschen Gesundheitskarte.

Dr. Christian Nehammer

(Gründungsmitglied im Club der "Befürworter einer sicheren E-Card und einer sicheren Gesundheits-Telematik")

Beitrag von: Dr. Christian Nehammer, Datum: 24.09.05 17:46

© änd Ärztenachrichtendienst Verlagsgesellschaft mbH