

## Arsencium: Digitaler Neandertaler

Menschen meines Alters sind – völlig schuldlos, nur aufgrund ihres frühen Geburtsjahres – keine Digital Natives. Trotzdem interessieren wir uns für IT, benutzen sie treu und glauben tatsächlich, dass sie unser Leben erleichtert. Wir opfern viel Zeit und Geld dafür. Meist nicht ganz freiwillig. Denn wer in die Klauen der Computermafia fällt, wird gemolken. Da hat man zum Beispiel eine gut gehende Software für die Praxisadministration, für die man viel Geld gezahlt hat. Plötzlich schreibt das Software-Haus, dass diese Version ab 2016 nicht mehr unterstützt werde und man wechseln müsse, wenn man weitere Updates haben wolle. Sie lockt mit einem Frühkäufer-rabatt. Man erliegt der Versuchung – oder der Nötigung – und wechselt auf die neueste Software-Generation.

Natürlich muss man für ein solches Mammutprojekt die Praxis einen Tag lang schliessen, während man einem pickligen jungen Mann über die Schulter schaut, der mit einem mitgebrachten Computer das neue Programm auf das System spielt. Sagt er zumindest. Wir beide studieren den Screen, auf dem rasend schnell englische Textfetzen und Zahlen vorbeiziehen. Angstvoll studiert man die Mimik des jungen Gurus, die sich zusehends verfinstert. Er zückt sein Smartphone und ruft jemand noch Smarteren an, der augenscheinlich aber auch nicht weiss, warum es nicht klappt. «Ihr System wehrt sich gegen das neue!», sagt der Experte tadelnd. Mein altes System wird mir noch sympathischer. Es wehrt

sich – und zeigt damit mehr Charakterstärke als ich! «Ihre Hardware ist auch aus der Steinzeit!», brummt der Experte. «Muss ersetzt werden.» Ich bin beleidigt und alarmiert. Immerhin ist es schon der dritte Satz Hardware und nur fünf Jahre alt. «Fünf Jahre!», kreischt der Experte und kann kaum mehr aufhören zu lachen. Mein innerlicher Rechner addiert die Kosten für neue Software, neue Stationen, Installation durch den Vor-Ort-Fachmann und kämpft mit einem Schwächeanfall angesichts des fünfstelligen Betrags. Da macht der neue Drucker, den es jetzt auch braucht, den Kohl nicht mehr fett.

Andere Ärzte spielen Golf, fahren Ferrari oder halten sich eine Drittfrau. Ich gönne mir zeitgemässe IT. Drei Stunden nach dem versprochenen Ende der Installation – die Praxisgehilfin wartet schon nervös in Hut und Mantel, dass sie endlich gehen darf – erhalten wir eine Anleitung in Kurzform, die uns zusätzlich verwirrt. Der eigentliche Instruktionkurs wird im Mutterhaus für schlappe Tausend-Plus Franken angeboten. Nicht gerechnet der weitere Tag Verdienstausschlag. Fröhlich verabschiedet sich der Experte. Er droht zum Abschied: «Ich konnte nicht alles schaffen. Das Fine-Tuning und die Fernwartung machen die Remote-Spezialisten!»

Am nächsten Tag versuchen wir unser Glück mit der neuen Praxissoftware. Nichts geht. Der Etikettendrucker weigert das Ausdrucken von Postleitzahlen und wird punkto Layout kreativ.

Ich rufe die Hotline an. Eine fruchtige Altstimme säuselt: «Leider sind zurzeit alle Hotline-Mitarbeiter beschäftigt. Sie können entweder Ihre Anliegen am Empfang deponieren und auf einen Rückruf warten oder auf einen freien Mitarbeiter warten.» Mein Anliegen ist dringlich und wichtig, ich kann nicht weitermachen, also warte ich am Phon. Dort kommt der Spruch «Vor Ihnen sind sechs Kunden in der Warteschleife. Bitte warten sie auf einen freien Mitarbeiter.» Dann ertönt «Green Sleeves» im Wechsel mit «Für Elise». Nach zwanzig Minuten – ich habe mich keinen Platz nach oben gearbeitet – schicke ich der Firma ein obszönes Mail, in welchem ich unter anderem frage, ob es sich bei den sechs Kunden vor mir um Sexkunden handle. Nach fünfzig Minuten ruft die Hotline an. Ich lasse das Skalpell fallen, schnappe den Telefonhörer, ignoriere den vorwurfsvollen Blick des Patienten und seinen frisch eröffneten Furunkel. Denn diese Chance muss ich nutzen. Die Probleme erkläre ich dem Hotliner, vermutlich so ein Druide, der pizzakauend im Homeoffice hockt und der so kompliziertes Zeug fragt, dass ich mich jetzt wie ein «Native» fühle, aber kein digitaler, sondern ein Ureinwohner, jenseits von Nirgendwo. Die Patienten warten, werden immer ungeduldiger. Endlich, endlich spricht der Experte. Er sagt: «Hmm. Weiss nicht. Muss ich dem Programmierer weitergeben.» Ich überlege, ob ich nicht wieder zu Papier, Kugelschreiber und Rechenschieber zurückkehren sollte. Primitive Vorstufen der Technik haben auch ihre guten Seiten ...

