

Jak vybrat software do ordinace

aneb Aby se sluha nestal pánem

MUDr. Cyril Mucha

Ambulantní software se stává pro lékaře postupně více a více nepostradatelným nástrojem, podobně jako další medicínské „nástroje“ (např. tonometr, glukometr, EKG, léčiva apod.). Zatímco tyto nástroje jsou poměrně složitě schvalovány, musejí se pravidelně kalibrovat, popř. se u nich sledují nežádoucí účinky a navíc mezi nimi na trhu existuje poměrně velká soutěž, SW zatím nejen nikdo netestoval a nesrovnával, ale i soutěž je mezi nimi poměrně omezená. Pokud si chce lékař pořídit software, zeptá se většinou jednoho až dvou kolegů, jaký SW mají, a ten si pořídí. I když není poté s daným SW příliš spokojen, bojí se jej měnit, protože už je na něj „zvyklý“ a vlastně ani neví, zda by ten nový byl vůbec lepší. Navíc lékař není v IT expertem a SW není pro něj cíl, ale prostředek, který mu má **usnadnit** práci (nikoli

naopak). Pokud tedy SW firma, resp. její produkt lékaři život ztrpčuje, tvůrci tvrdí, že něco „nejde“, nebo nereagují na jeho požadavky na zlepšení, nastává doba k výměně SW. SW a softwarová firma je tu totiž pro lékaře (opět nikoli naopak).

Společnost všeobecného lékařství se rozhodla nejprve zmapovat trh, aby existoval pokud možno co nejkompletnější seznam existujících softwarů. Využila k tomu asi nejlepší nástroj: lékařskou veřejnost. Sešlo se celkem 14 firem, které byly osloveny, aby vypracovaly dotazník, který by produkt charakterizoval.

Aby mohl být pro funkčnost stanoven nějaký bod nula, musel statutární zástupce každé firmy podepsat, že jejich produkt má „základní“ funkcionality nutné pro běžný chod ordinace (např. práce s pojišťovnami:

registrace pacienta, tisk registračních lístků, vykazování výkonů a kapitace, tvorba dávek, vedení dokumentace dle aktuálních předpisů, tisk žádanek, tisk receptů s vazbou na číselníky apod.).

Dalším bodem bylo stanovení kritérií k hodnocení jednotlivých softwarů. Bylo jich celkem 27 a hlavními byly: **Smlouva**. Zjištění, zda neexistují ve smlouvě pasti, zejména trvání licence, platby, vyváženost práv a povinností smluvních stran apod. Odpovědnost firmy za případné škody způsobené zejm. nefunkčností. **Cena**. Protože platí „peníze až na prvním místě“, byla cena velmi důležitým kritériem. Tedy zda je garantovaná \times fixní, možnost libovolného (skokového nárůstu) \times např. o inflaci. Základním porovnávacím měřítkem byla cena pro typické pracoviště (jeden lékař + sestra),



tj. nákup licence + rok údržby. **Funkčnost.** Tedy co všechno jednotlivé SW „umějí“ a též kolik to stojí – opět pro pracoviště lékař + sestra: e-recept, e-pracovní neschopnost, e-podpis, hlídání frekvence nekapitačních výkonů, načítání laboratorních výsledků, práce s obrazovou dokumentací, spolupráce s externími programy (např. EKG, spirometr, POCT...), B2B kanál atd. Aby mohlo dojít ke srovnání SW, které danou funkcionalitu nemají, byla SW, který ji neměl, jako „pokuta“ připočtena cena nejdražšího SW, který ji má.

Reklama. Zda daný SW obsahuje reklamu. (Jeden z nejkontroverznějších momentů, má nejen ekonomické, ale i etické aspekty.) Opět při hodnocení výsledné ceny (tzv. „korigované“) byla připočtena částka za SW bez reklamy. **Podpora uživatele.** Velmi důležitá skutečnost – jak se SW firma chová k uživateli i po zakoupení SW, zda slyší na jeho připomínky a zda ho nenechá na holičkách, pokud se dostane do problémů. Zatím byla testována pouze hotline (tedy zejména rozsah hodin/den, existence vzdálené správy a pět telefonátů, u kterých se monitorovala rychlost odezvy). **Lhůta pro odstranění případných závad.** Tedy za jak dlouho garantuje SW firma, že odstraní případné nefunkčnosti, a zda existují i pro ni sankce za nedodržení lhůt. **Reference.** Kontakt na pět uživatelů – výběr SW firmou – pro případné konzultace a možnost pokládat doplňující dotazy o spokojenosti se softwarem. Pro naprostou vyčerpanost hodnotitelského týmu letos nevyužitý. **Regionálnost působení.** (Celá ČR vs. lokálnost). **Spolupráce s externími programy.** Tedy skutečnost, zda je možné přímo z ambulantního SW ovládat další přístroje: EKG, spirometr, POCT přístroje apod. **Dobrovolná část.** Počet uživatelů, počet pracovníků SW firmy apod. Pro neověřitelnost údajů spíše jen zajímavost – nevstupovalo do hodnocení.

A jak hodnocení proběhlo a dopadlo?

Prvním obrovským překvapením týmu SVL bylo, že účast na srovnání odmítl dominantní poskytovatel ambulantních softwarů, firma CompuGroup Medical. Nezájem halila do krásných slov o přílišné specifičnosti jejich řešení, které nesnese srovnání s jinými, apod. Neoddiskutovatelným faktem však je, že uživatelé softwarů firmy CompuGroup jsou úplně stejní praktičtí lékaři jako uživatelé jiných softwarů (navíc se lékaři mohou „přelévat“ z jedné skupiny do druhé). Důvod, proč asi tato firma do srovnávání nevstoupila, se

ukázal zejména v bodu srovnání cen, tedy pověstný poměr cena/výkon (viz níže). Tým hodnotitelů musel tedy nastavit dalších pár nocí a zjistit dané informace z veřejných zdrojů, aby srovnání bylo kompletní. Opět se tedy ukazuje, že dominance, resp. monopol je vždy pro uživatele (a nakonec i tvůrce) špatný. I přes velké úsilí a mnoho hodin, které byly studii věnovány, mohlo dojít k některým nepřesnostem. Do budoucna bude tato aktivita rozvíjena a doufáme, že přispěje ke kultivaci prostředí, ve kterém se (všeobecní) lékaři pohybují.

Zde jsou dvě tabulky z mnoha, které byly vytvořeny:

Ostatní výstupy ze srovnávací studie jsou k dispozici na webové stránce www.svl.cz. Připomínky, resp. vylepšení, popř. kontakty na další tvůrce softwaru prosím zasílejte na níže uvedenou adresu.

Za hodnotitelský tým MUDr. Cyril Mucha
mucha@doktor-mucha.cz

Převzato z *Bulletinu SPL ČR*.

Název programu	Dodavatel	Adresa	www
AIŠ	CTMOS spol. s r.o.	Václavkova 378, 615 00 Brno	www.ctmos.cz
SMART MEDIX	Medax Systems s.r.o.	Oběžná 11, 709 00 Ostrava	www.medax.cz
ORDIN DOKTOR	M-SOFT	Hrnčířská 670, 687 25 Hulka	www.ordin.cz
Vital Soft	Vital Soft s.r.o.	Moskevská 14, 434 01 Most	www.vitalsoft.cz
Dr. REX	Medixon s.r.o.	Vltavínská 1289, 674 01 Třebíč	www.medixon.cz
Praktik	Praktik SW s.r.o.	Voskovcova 1, 779 00 Olomouc	www.praktik.cz
WinMed	Data-plan Bohemia s.r.o.	Horní 136, 383 01 Prachovice	www.dataplan.cz
WinMed2	Data-plan Bohemia s.r.o.	Horní 136, 383 01 Prachovice	www.dataplan.cz
Tomšů software	Tomšů Software s.r.o.	U Nemocnice 380, 377 01 Jindřichův Hradec	www.tomsussoftware.cz
Galen	Tersinida CZ s.r.o.	Běláskova 767, 149 00 Praha 4	www.resinida.cz
Amicus	CompuGroup Medical CR s.r.o.	Jeremiášova 1422/7B, 155 00 Praha 5	www.amicus.cz
Pc doktor	CompuGroup Medical CR s.r.o.	Jeremiášova 1422/7B, 155 00 Praha 5	www.pcdoktor.cz
Medicus	CompuGroup Medical CR s.r.o.	Čs. armády 1181, 562 15 Ústí nad Orlicí	www.medicus.cz

Tab. 1. Seznam SW v ČR. Jeden z nejdůležitějších výsledků srovnávací studie. Pokud bude lékař chtít koupit/změnit SW, nebude již odkázán jen na rady okolí, ale může oslovit více tvůrců. Seznam obsahuje firmy, které se podařilo zjistit, a pokud bude potřeba, bude do budoucna doplňován.

Název programu	Garantovaná cena	1 lékař + 1 sestra LICENCE	1 lékař + 1 sestra roční údržba	Celkem 1. rok	Cena po korekci celkem 1. rok	Cena roční, všechny moduly po korekci	Pořadí
AIŠ	ano, inflace	14 520 Kč	7 139 Kč	21 659 Kč	21 659 Kč	7 139 Kč	1
SMART MEDIX	ano	21 780 Kč	10 890 Kč	32 670 Kč	32 670 Kč	10 890 Kč	2
ORDIN DOKTOR	ano	9 680 Kč	3 741 Kč	13 421 Kč	44 869 Kč	14 316 Kč	3
Vital Soft	ano	12 000 Kč	3 600 Kč	15 600 Kč	52 638 Kč	13 740 Kč	4
Dr. REX	ano	0 Kč	5 929 Kč	5 929 Kč	56 507 Kč	21 441 Kč	5
Praktik	ne	18 142 Kč	8 280 Kč	26 422 Kč	61 926 Kč	22 911 Kč	6
WinMed	ano	19 000 Kč	6 900 Kč	25 900 Kč	65 528 Kč	19 363 Kč	7
WinMed2	ano	30 129 Kč	8 712 Kč	38 841 Kč	66 417 Kč	18 440 Kč	8
Tomšů software	ano, inflace	18 634 Kč	5 009 Kč	23 643 Kč	72 975 Kč	18 827 Kč	9
Galen	ano/inflace	27 225 Kč	9 075 Kč	36 300 Kč	86 878 Kč	24 587 Kč	10
Amicus	neudáno	25 894 Kč	13 133 Kč	39 027 Kč	107 356 Kč	29 468 Kč	11
Pc doktor	neudáno	36 784 Kč	14 877 Kč	51 661 Kč	116 832 Kč	31 212 Kč	12
Medicus	neudáno	35 900 Kč	14 220 Kč	50 120 Kč	118 427 Kč	30 376 Kč	13

Tab. 2. Cena. I u SW platí „cena až na prvním místě“. Některé SW bylo pro různou funkčnost velmi těžké srovnávat. Tabulka obsahuje tedy nejen ceny deklarované (vždy pro pracoviště lékař + sestra), ale i tzv. korigované – pokud nějaký SW neměl danou funkcionalitu, byla mu připočtena cena funkcionalitu u nejdražšího SW. Pokud SW obsahuje reklamu, snažili se hodnotitelé zjistit cenu bez reklam (korigované ceny). Některé SW firmy jsou však na podobné informace velmi skoupé. Tabulka ukazuje, že při srovnatelné funkcionalitě se cena může lišit až čtyřikrát (!). Nejen tabulka, ale i celý projekt ukazuje, že v každém odvětví – tedy i u medicínských SW – je pověstné „usnutí na vavřínech“ škodlivé nejen pro uživatele.