

# **Bedienungsanleitung**

und

## **Systembeschreibung**

Sprachgesteuertes Ansage- und Vermittlungssystem  
für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst

Version 2.13  
1. August 2006

TeleConsult Ulm GmbH  
Im Lehrer Feld 8  
89081 Ulm

[www.Arztdienst.net](http://www.Arztdienst.net)  
[www.Tel-Con.de](http://www.Tel-Con.de)

Die jeweils neueste Version des Handbuches finden Sie im Internet unter  
[www.Arztdienst.net](http://www.Arztdienst.net), Auswahl Download

<b>1. Allgemeines</b>	3
1.1 Über das Handbuch	3
1.2 Systemvoraussetzungen	3
1.3 Persönliche Kennkarte	4
<b>2. Systembeschreibung</b>	4
2.1 Zielsetzung und Grundfunktionen	4
2.2 Dienst, Notfallsprechstunden und Dienstende	4
2.3 Eingabe der Dienste	5
2.4 Dienstplan und Dienstplanmanager	6
2.4.1 Dienstplanimport	6
2.4.2 Automatische DienstEinstellung	7
2.4.3 Erinnerungsdienst	8
2.5 Rufnummern, Vermittlungsfunktionen und Ersatzziele	8
2.8 Dachbezirk mit Unterbezirken	10
2.9 Ansagen durch das System	12
<b>3. Programmierung mit dem Telefonkonfigurator</b>	13
3.1 Sprach- und Tasteneingaben	13
3.2 Identifikation und Hauptmenü	13
3.2.1 Funktion 1 Dienstbeginn und Rufweiserschaltung	14
3.2.2 Funktion 2 Sprechstunden	14
3.2.3 Funktion 3 Wochenenddienst	15
3.2.4 Funktion 5 Eintägiger Dienst	15
3.2.5 Funktion 4 Dienstende	16
3.2.6 Funktion 7 Löschen	16
3.2.7 Funktion 8 Kontrolle der Ansagen	16
3.2.8 Funktion 0 zurück zur Patientenansage	16
3.2.9 Gesamtübersicht Telefonkonfigurator	17
3.3 Schnellzugang für die Einstellung der Rufweiserschaltung	18
3.4 Datumseingaben	18
3.5 Uhrzeiteingaben	18
3.6 Bestätigungen, Verwerfungen und Funktionsabbrüche	18
<b>4. Internet</b>	19
4.1 Öffentlicher Bereich	19
4.2 Geschützter Bereich für die Ärzte	21
4.2.1 Dienste einstellen	22
4.2.1.1 Dienstkonfigurator	23
4.2.1.2 Dienstplanmanager	25
4.2.2 Stammdaten	26
4.2.3 Bezirksstatistik	27
4.2.4 Alle Dienste und Sprechstunden im Bezirk	27
<b>5. Anhang</b>	28
5.1. Kurzanleitungen Telefonkonfigurator	28
5.1.1 Dienstbeginn und Rufweiserschaltung	28
5.1.2 Ansage Sprechstunde	29
5.1.3 Rufweiserschaltung über den Schnellzugang	30
5.1.4 Wochenenddienst Samstag und Sonntag	30
5.1.5 Eintägiger Dienst (für Samstag, Sonntag oder Feiertag)	31
5.1.6 Dienstende (Dienstfrei)	31
5.1.7 Löschen	32
5.2 Support und Hotline	33
5.3 Testzugang	34

# 1. Allgemeines

Willkommen beim ärztlichen Bereitschaftsdienst.

Zweck des sprachgesteuerten Ansage- und Vermittlungssystems für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst ist die automatische Vermittlung von Patientenrufen einer einheitlichen Bereitschaftsdienst-Rufnummer zu den diensthabenden Ärztinnen und Ärzten. Strukturierte Ansagen mit Name und Anschrift und ggf. den Zeiten der angebotenen Notfallsprechstunden entlasten von unnötigen Telefondiensten. Die übersichtliche Konfiguration über Telefon oder Internet erlaubt die dezentrale Einstellung aller Funktionen.

Die vorliegende Bedienungsanleitung soll in anschaulicher Weise die Nutzung des Systems erläutern und aufzeigen, wie Bereitschaftsdienste durch die jeweils diensthabende Praxis eingerichtet werden. Bevor Sie mit dem System arbeiten können, ist Ihr Dienstbezirk und Ihre Praxis einzurichten. Hierfür wie auch für die Einrichtung der ersten Dienste steht Ihnen die Hotline gerne beratend zur Seite.

## Hinweis für den schnellen Start mit dem Telefonkonfigurator:

Das Kapitel 5.1 im Anhang enthält alle wichtigen Übersichten für den Umgang mit dem Telefonkonfigurator.

## 1.1 Über das Handbuch

Die jeweils aktuelle Version des Handbuches können Sie im Internet unter [www.Tel-Con](http://www.Tel-Con) herunterladen.

Der modulare und teilweise redundante Aufbau der Bedienungsanleitung erlaubt Ihnen das unabhängige Lesen der einzelnen Artikel. In Abschnitt 1 erhalten Sie zunächst einige grundsätzliche Hinweise.

Im Abschnitt 2 (**Systembeschreibung**) werden dann alle wichtigen Zusammenhänge und Funktionen beschrieben.

Die Abschnitte 3 (Programmierung mit dem **Telefonkonfigurator**) und 4 (**Internet**) sind für Leser bestimmt, die für das Arbeiten mit dem System den Telefonkonfigurator und/oder das Internet nutzen.

Das Kapitel 5.1 im Anhang wendet sich an Leser, die sich einen schnellen Überblick für die Programmierung über das Telefon verschaffen wollen. Anhand von **kompakten Übersichten** wird die Programmierung der Bereitschaftsdienste über den Telefonkonfigurator beschrieben.

Hinweise auf die Systemunterstützung (**Hotline und Einstellservice**) und Daten für einen Testzugang finden Sie dann am Ende des Handbuches.

## 1.2 Systemvoraussetzungen

Um das System nutzen zu können, benötigen Sie folgende Unterlagen und Kommunikationsmittel:

- Ihre persönliche Kennkarte.
- Ein Festnetz- oder Mobilfunktelefon.
- Einen Internet-Zugang, wenn Sie über das Internet arbeiten wollen.
- Die vorliegende Bedienungsanleitung.

Örtliche Installationen sind nicht erforderlich.

## 1.3 Persönliche Kennkarte

Nach der Systemeinrichtung erhalten Sie unaufgefordert Ihre persönliche Kennkarte zugestellt, auf der alle wichtigen Daten Ihrer Praxis abgedruckt sind. Im allgemeinen genügt die Kennkarte für den Umgang mit dem System. Bitte bewahren Sie die Kennkarte daher gut und griffbereit auf.

Wegen den aufgedruckten Zugangsdaten muss bei Verlust die PIN und ggf. Ihre Arztnummer geändert werden, um so den möglichen Missbrauch zu verhindern. Bitte wenden Sie sich unverzüglich an den Support, Tel.: 0731 96294 0 (Fax 0731 96294 29). Dort können Sie auch Ersatzkarten anfordern.

## 2. Systembeschreibung

Dieser Abschnitt beschreibt die grundsätzliche Funktionsweise des Ansage- und Vermittlungssystems und wendet sich an Leser, die allgemeine Zusammenhänge erkennen und verstehen wollen.

### 2.1 Zielsetzung und Grundfunktionen

Zielsetzung des Systems ist die umfassende Unterstützung der Ärzte und der Patienten bei der Bereitstellung und Inanspruchnahme des ärztlichen Bereitschaftsdienstes. Kernpunkt sind strukturierte Patienteninformationen, die beim Anruf der bezirklichen Bereitschaftsdienst-Rufnummer angesagt werden, sowie die automatische Vermittlung der Gespräche zum jeweils diensthabenden Arzt. Für die Planung, Kommunikation und Programmierung der Bereitschaftsdienste werden den diensthabenden Ärzten komfortable und wirkungsvolle Instrumente zur Verfügung gestellt.

#### **Patientenanruf:**

Nach Anwahl der bezirklichen Bereitschaftsdienst-Rufnummer hört der Anrufer zunächst die Patientenansage. Dabei wird mitgeteilt, welcher Arzt derzeit Bereitschaftsdienst hat und ob während des Bereitschaftsdienstes ggf. eine oder mehrere Notfallsprechstunden angeboten werden. Ab 20:00 Uhr werden zusätzlich die ggf. am Folgetag angebotenen Sprechstunden angesagt. Eine Stunde vor Dienstplanwechsel wird auf den Dienst des nachfolgenden Arztes hingewiesen. Die Ärzte werden dadurch von einfachen Auskunftsdiensten entlastet. Weiterhin werden die Patienten motiviert, den diensthabenden Arzt während den angebotenen Notfallsprechstunden aufzusuchen. Nach der Patientenansage kann sich der Patient ohne eigenes Zutun mit dem diensthabenden Arzt verbinden lassen.

Außerhalb den Bereitschaftsdienst-Zeiten wird dem Anrufer die allgemeine Dienstfrei-Ansage angesagt. Optional können bei Dienstfrei die Gespräche dann auf ein Ersatzziel wie z.B. zu einer Notfalldienstzentrale weitervermittelt werden.

### 2.2 Dienst, Notfallsprechstunden und Dienstende

Ein Dienst im Sinne dieser Bedienungsanleitung ist der Bereitschaftsdienst, der von den Ärzten im Rahmen der Grundversorgung der Patienten außerhalb den üblichen Praxiszeiten angeboten wird. Dies kann auch ein Dienst der kollegialen Vertretung sein, wenn der diensthabende Arzt über die einheitliche Rufnummer des Bezirks erreichbar sein soll. Analog verstehen wir unter den Notfallsprechstunden die Sprechstunden, die ein diensthabender Arzt während seines Bereitschaftsdienstes anbietet.

Ein Dienst wird durch eine erste Rufweitschaltung des diensthabenden Arztes eingeleitet. Nach Dienstbeginn wird automatisch der diensthabende Arzt und ggf. dessen Notfallsprechstunden angesagt. Während eines Dienstes können die Rufziele durch weitere Rufweitschaltungen beliebig oft verändert werden, ohne dabei die Ansagen zu beeinflussen. Ein Dienst ist zunächst unbefristet und wird durch die erste Rufweitschaltung des nachfolgenden Arztes abgelöst. Hat anschließend kein Arzt Dienst, kann die Rufweitschaltung durch die Programmierung von „Dienstende“ aufgehoben werden. Der Anrufer hört dann die Dienstfrei-Ansage.

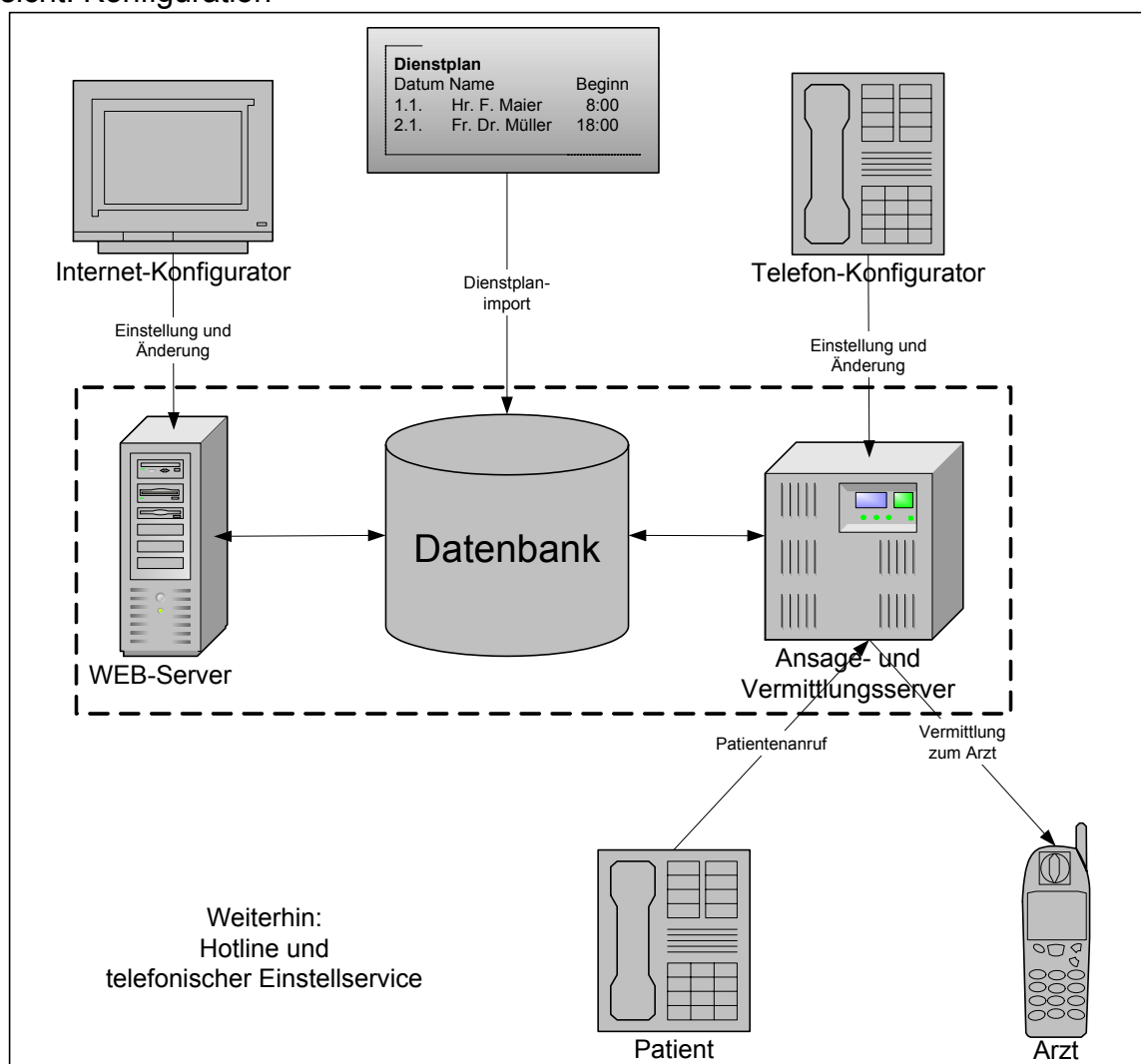
Während eines Dienstes können beliebig viele Notfallsprechstunden angesagt werden. Die Sprechstundenzeiten dürfen sich dabei nicht überschneiden. Für die Zeiten anzusagender Sprechstunden muss zuvor eine Rufweitschaltung (als Dienstbeginn) des gleichen Arztes eingerichtet worden sein.

## 2.3 Eingabe der Dienste

Für die Programmierung der Notfalldienste d.h. den Rufweitschaltungen, den anzusagenden Sprechstunden und den Dienstenden stehen mehrere Eingabeoptionen zur Verfügung:

- die zentrale Programmierung durch den Import der Dienstpläne
- das Internet mit dem Dienstplanmanager
- das Internet mit dem Dienstkonfigurator
- das Telefon mit dem Telefonkonfigurator

Übersicht: Konfiguration



Die Einstellungen müssen vorher, spätestens zum Dienstbeginn programmiert werden. Während der Dienste können jederzeit Korrekturen für den laufenden Dienst vorgenommen werden, da alle Änderungen absolut verzugsfrei wirken.

Vorteil des Telefonkonfigurators ist der einfache und schnelle Zugang von jedem beliebigen Telefonendgerät (Abschnitt 5). Der Internet-Dienstkonfigurator überzeugt durch seine übersichtlichere Darstellung (Abschnitt 6). In Bezirken mit zentraler Diensteneinstellung kann für Dienstaustausche der Internet Dienstplanmanager als komfortables Eingabemedium genutzt werden.

Die Eingabemedien lassen sich ergänzend zueinander nutzen. Einstellungen, die z.B. über den Dienstplanimport generiert wurden, können mit dem Internet-Dienstplanmanager oder den Internet- / Telefonkonfiguratoren nachträglich verändert oder erweitert werden.

Häufig benötigte Informationen wie etwa die Telefonnummern für die Rufweberschaltungen, angesagte Notfallsprechstunden oder die Einstellung ganzer Tages- und Wochenenddienste können im System hinterlegt werden. Die Programmierungen gleichbleibender Dienste werden dadurch wesentlich vereinfacht.

Das System prüft bei allen Einstellungen auf Plausibilität und warnt den Benutzer z.B. bei der Überschreibung einer bestehenden Eingabe. Bei Eingabekonflikten wird die Programmierung abgelehnt.

#### **Hinweise:**

Für die Ansage- und Vermittlungsfunktion sind ausschließlich die Eintragungen im Dienstkonfigurator und nicht im Dienstplanmanager maßgebend.

Sämtliche Eingaben erfolgen eigenverantwortlich durch die diensthabenden Ärzte. Spätestens zu Dienstbeginn sind die Programmierungen - auch die Programmierungen durch die zentrale Diensteneinstellung - durch die diensthabende Praxis zu überprüfen und ggf. zu korrigieren. Hierfür steht im Zweifelsfalle die Systemhotline zur Verfügung.

## **2.4 Dienstplan und Dienstplanmanager**

Der Dienstplanmanager dient zunächst zur Dokumentation und Publikation des örtlichen Dienstplanes. Weitere Optionen erlauben interessante Funktionen wie etwa die automatische Diensteneinstellung oder den Erinnerungsdienst.

### **2.4.1 Dienstplanimport**

Maschinenlesbare Dienstpläne können in den Dienstplanmanager importiert werden. Die Dienstpläne sind auf Datenträger oder per Email an den Systemsupport zu senden. Importierte Dienstpläne können jederzeit über den Dienstplanmanager eingesehen und verändert werden. Die Dienstpläne müssen ein strukturiertes Tabellenformat aufweisen, so dass ein Import der Daten ohne manuelle Datenaufbereitung möglich ist. Dies können beispielsweise Word-, Excel- oder CSV-Tabellen sein.

Inhalt der Tabellen:

- Beginn-Datum des Dienstes
- Beginn-Zeit des Dienstes
- Ende-Datum des Dienstes
- Ende-Zeit des Dienstes
- eindeutiger Name und/oder Arztnummer des diensthabenden Arztes
- erste Rufnummer bei Dienstbeginn (Option)

Die Dienstpläne sind rechtzeitig, d.h. acht Arbeitstage vor Beginn des Dienstplanes mit einer Dienstplandauer von mindestens drei Monaten für den Import bereitzustellen. Eine Musterdatei im Excel-Format kann bei der Hotline anfordert werden bzw. unter [www.Arztdienst.net](http://www.Arztdienst.net), Download, eingesehen werden.

**Hinweis:**

Alternativ können Dienstpläne auch im Dienstplanmanager manuell eingetragen werden.

## 2.4.2 Automatische DienstEinstellung

Bei Aktivierung der automatischen DienstEinstellung werden auf Basis des Dienstplanes und der Stammdaten alle entsprechenden Programmierungen im Dienstkonfigurator durch das System automatisch generiert. Dabei werden alle für den Betrieb notwendigen Einstellungen wie Dienstbeginn und Rufweitzerschaltungen, anzusagende Sprechstunden und Dienstenden erzeugt. Nach der automatischen Dienstkonfiguration sind individuelle Änderungen wie z.B. Diensttausche jederzeit möglich.

Bei Aktivierung der automatischen DienstEinstellung können Diensttausche über den Dienstplanmanager sehr komfortabel eingegeben werden. Die entsprechenden Änderungen im Dienstkonfigurator werden automatisch erzeugt. Für Diensttausche sollte bevorzugt der Dienstplanmanager genutzt werden, um das mögliche Auseinanderdriften der Einstellungen zwischen Dienstplanmanager und Dienstkonfigurator auf die Änderungen aus dem Telefonkonfigurator zu begrenzen.

**Rufnummer bei der automatischen DienstEinstellung:**

Bei der automatischen DienstEinstellung wird auf die angegebene Rufnummer „automatische DienstEinstellung“ aus den Praxis-Stammdaten vermittelt. Optional können abweichende Rufnummern direkt aus dem Dienstplan übernommen werden, wenn z.B. bei bestimmten Diensten auf eine abweichende Rufnummer vermittelt werden soll.

**Angesagte Notfallsprechstunden bei der automatischen DienstEinstellung:**

Anzusagende Notfallsprechstunden werden bei der automatischen DienstEinstellung entsprechend den Eintragungen in den Stammdaten für Samstag, Sonntag und Feiertag programmiert.

**Hinweise:**

Ohne Aktivierung der automatischen DienstEinstellung haben Eintragungen im Dienstplanmanager keinen Einfluss auf die Gesprächsvermittlung und den angesagten Notfallsprechstunden.

Dienstpläne werden grundsätzlich ungeprüft importiert. Nach dem Import sind die Dienstpläne und die (korrekte) Datenübernahme durch den Dienstplanersteller in eigener Verantwortung zu überprüfen.

Automatisch erzeugte Einträge im Dienstkonfigurator sind durch die jeweils diensthabenden Praxen in eigener Verantwortung zu überprüfen.

Diensttausche über den Dienstplanmanager, die automatisch entsprechende Konfiguratoreinträge generieren, werden stets auf die angegebene Rufnummer in den Stammdaten vermittelt. Auch dann, wenn im Dienstplan bei vergleichbaren Diensten eine abweichende Rufnummer angegeben wurde.

### 2.4.3 Erinnerungsdienst

Ein weiteres Bindeglied zwischen dem Dienstplanmanager und dem Dienstkonfigurator ist der automatische Erinnerungsdienst, der auf Anforderung aktiviert wird.

Der Erinnerungsdienst ruft wenige Arbeitstage vor einem beginnenden Dienst die diensthabende Praxis unter der Praxisrufnummer an. Nach der Ansage des Erinnerungstextes ist der Empfang der Erinnerung zu quittieren (Eingabe '#'-Taste oder Ansage Raute). Ohne erfolgreiche Quittierung erfolgen weitere Erinnerungsanrufe im Abstand von ca. 30 Minuten, die tagsüber ggf. bis zum Dienstbeginn wiederholt werden.

#### **Dienstkonfiguration beim Erinnerungsanruf**

Bei einem Erinnerungsanruf kann die Anrufweiserschaltung und die anzusagenden Notfallsprechstunden gleich konfiguriert werden. Hierzu ist anstelle der '#'-Bestätigung für den Erinnerungsanruf die PIN einzugeben. Nach Eingabe der PIN wird automatisch das Hauptmenü für den Telefonkonfigurator aufgerufen (siehe Abschnitt 5).

### 2.5 Rufnummern, Vermittlungsfunktionen und Ersatzziele

Für jeden Bereitschaftsbezirk ist eine eigene Bereitschaftsdienst-Rufnummer wie z.B. eine Service-rufnummer 0180 ... geschaltet. Dadurch werden Anrufer immer eindeutig einem Bereitschaftsdienstbezirk zugeordnet und entsprechend verarbeitet.

Nach dem Anruf wird zunächst die aktuell gültige Patientenansage ausgegeben. Nach der Patientenansage vermittelt das System selbsttätig d.h. ohne aktives Mitwirken des Anrufers auf die Rufnummer des diensthabenden Arztes. Dies können sowohl Festnetzanschlüsse wie auch Mobilfunkanschlüsse sein. Von dort aus können ohne weitere Einschränkungen erneute Weiterleitungen vorgenommen werden. Kann die Verbindung zu einem diensthabenden Arzt nicht hergestellt werden, erfolgt die Besetzt- oder die nicht Erreichbar-Ansage. Optional lassen sich die Gespräche dann auf Ersatzziele weiterleiten:

**a) auf ein persönliches Ersatzziel.**

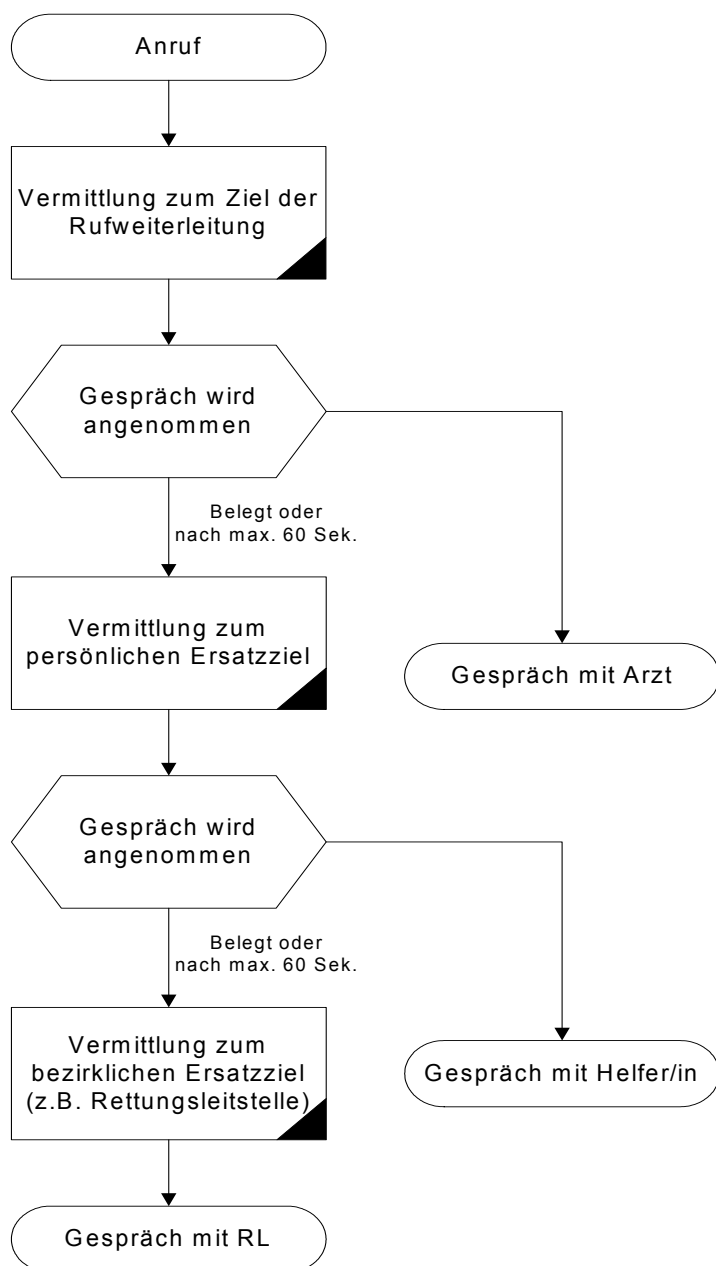
Dabei handelt es sich um eine für Ihre Praxis fest eingestellte Rufnummer, auf die dann verbunden wird, wenn das Ziel Ihrer Rufweiserschaltung nicht erreichbar ist (Besetzt, oder keine Antwort innerhalb 45 Sekunden). Dem Anrufer bleibt die Weiterleitung auf das persönliche Ersatzziel verborgen.

**b) auf ein bezirkliches Ersatzziel wie etwa die Rettungsleitstelle.**

Ist weder das primäre Ziel noch das optionale persönliche Ersatzziel erreichbar, kann das System auf ein bezirkliches Ersatzziel (Rettungsleitstelle) weiterleiten. Zuvor wird dem Anrufer mitgeteilt, dass am Anschluss momentan gesprochen wird bzw. dass der Anschluss momentan nicht erreichbar ist, und dass nun auf die Rettungsleitstelle verbunden wird.

Die beiden Ersatzziele können in Kombination d.h. einzeln oder gemeinsam eingesetzt werden.

## Ablauf: Gesprächsvermittlung bei Ersatzzielen

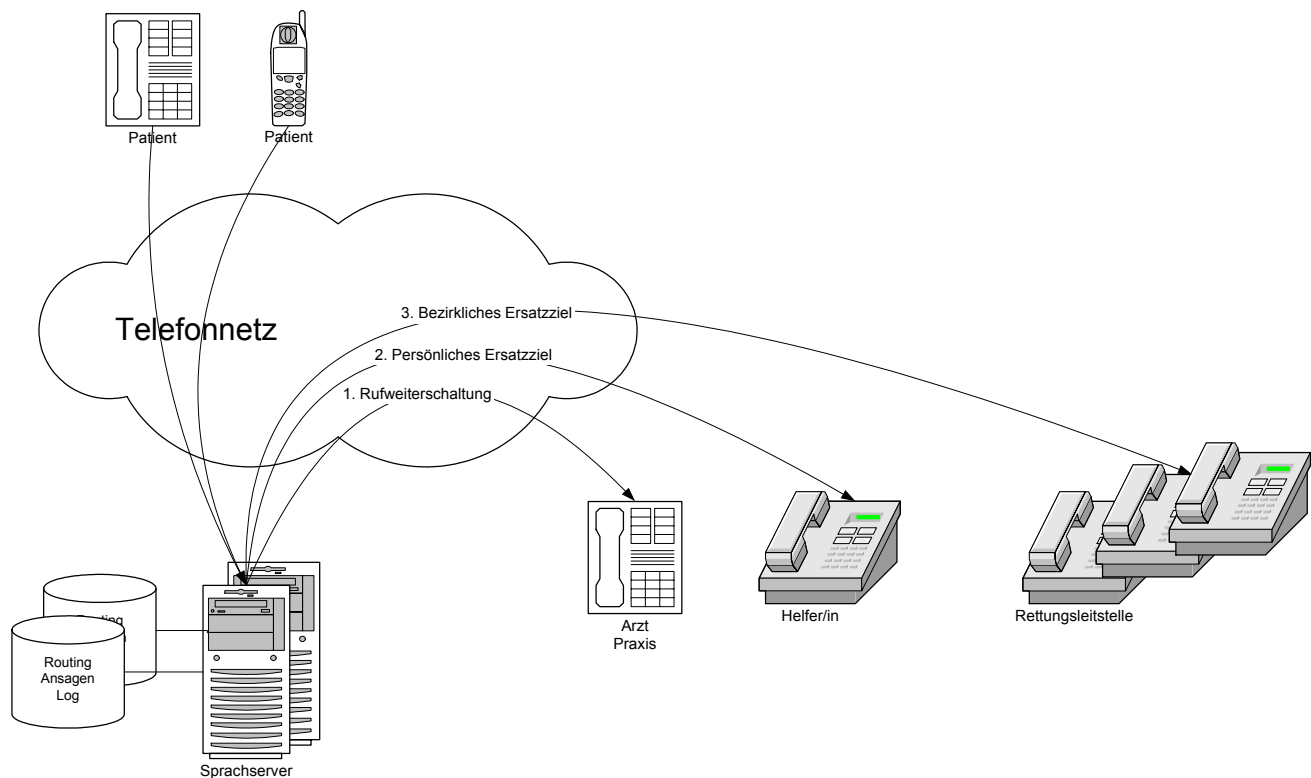


### Hinweise:

Das Weitervermitteln ankommender Gespräche auf externe Rufnummern durch die Telefonanlage der Praxis bleibt unberührt. Dabei können jedoch Verbindungsfehler auftreten, wenn die Telefonanlage nicht über freie Sprachkanäle verfügt.

Systembedingt, insbesondere bei Mobilfunkverbindungen, können bei mehreren Weiterleitungen in Folge Echoeffekte auftreten, die sich unangenehm auf die Sprachqualität auswirken. Daher sollte das erneute Weiterleiten der Gespräche z.B. durch die Telefonanlage möglichst vermieden werden.

## Übersicht: Gesprächsvermittlung bei Ersatzzielen



## 2.8 Dachbezirk mit Unterbezirken

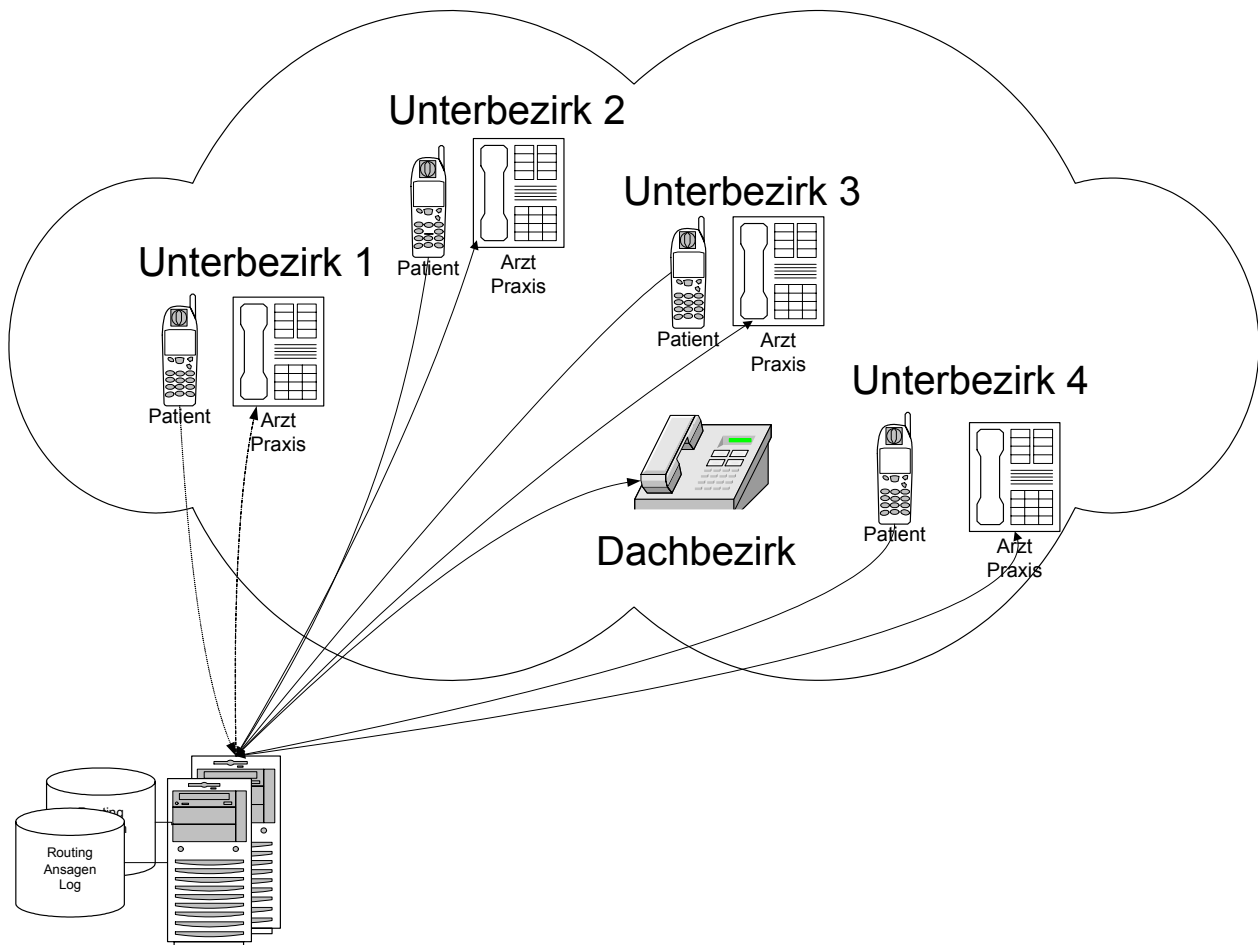
Der Dachbezirk erlaubt, zeitweise die Rufweiserschaltungen auf Unterbezirksebene aufzuteilen. Hilfreich ist dieses Leistungsmerkmal in Bezirken, die unter der Woche Vertreterringe einrichten, oder bei Notfallpraxen, wenn außerhalb der Besetzungszeiten mehrere örtliche Vertreterringe den Notfalldienst übernehmen.

### Rufnummern:

Jeder Unterbezirk hat eine eigene örtliche Rufnummer. Die Patienten rufen für den ärztlichen Bereitschaftsdienst grundsätzlich die örtliche Rufnummer an, auch dann, wenn an Stelle des örtlichen Bereitschaftsdienstes ein zentraler Dienst angeboten wird. Das System vermittelt dann automatisch entweder innerhalb der örtlichen Vertretergruppe oder auf den zentralen Dienst.

### Funktion:

Ist zum Zeitpunkt des Patientenrufs im Dachbezirk ein Dienst eingerichtet, erfolgt die Ansage und die Rufweiserschaltung entsprechend den Einstellungen des Dachbezirks. Ist im Dachbezirk kein Dienst aktiv (Dienstfrei-Einstellung), so werden die Ansagen und Rufweiserschaltungen der örtlichen Bezirke aktiv. Erst wenn auch im örtlichen Bezirk keine Dienste aktiv sind, wird Dienstfrei angesagt. Steuerfunktion übernehmen somit ausschließlich die Diensteeinstellungen im dominanten Dachbezirk bzw. in den örtlichen Bezirken gemäß den frei definierbaren Dienstplänen.



**Sonderfunktionen:**

- **Übertragen von Diensten**

Dabei werden die Dienste eines Bezirks auf einen anderen Bezirk so übertragen, als hätte der Anrufer den übertragenen Dienstbezirk angerufen. Hilfreich ist diese Funktion, wenn beispielsweise während den Ferien die Dienste durch einen Nachbarbezirk übernommen werden sollen.

- **Doppeldienste**

Diese Funktion erlaubt das Aufteilen des Dienstes in einem Dienstbezirk auf zwei Praxen. Dem Anrufer werden zunächst beide diensthabenden Praxen angesagt. Danach kann er durch Eingabe/Ansage der Ziffern eins oder zwei die gewünschte Praxis auswählen, zu der er verbunden werden möchte. Ohne Eingabe wird zur ersten Praxis verbunden.

## 2.9 Ansagen durch das System

Das System erlaubt die individuelle Zusammenstellung sehr unterschiedlicher Systemansagen. Dabei ist zwischen den bezirklichen und den arztbezogenen Ansagen zu unterscheiden.

Tabelle 1: Dienst-Ansagen im Bezirk

Typ	Text	Beispiel
1	Diensthabender Arzt ist >Arztname<	Diensthabender Arzt ist Dr. Mustermann
2	Bitte einen Moment, Sie werden sofort mit Notfallarzt >Arztname< verbunden	Bitte einen Moment, Sie werden sofort mit Notfallarzt Frau Dr. Musterfrau verbunden
3	Willkommen beim ärztlichen Bereitschaftsdienst. Dienst hat > Arztname<	Willkommen beim ärztlichen Bereitschaftsdienst. Dienst hat Frau Dr. Musterfrau
4	Willkommen beim ärztlichen Bereitschaftsdienst >Bezirksname<. Dienst hat > Arztname< 1)	Willkommen beim ärztlichen Bereitschaftsdienst Stadtgebiet Wangen. Dienst hat Frau Dr. Musterfrau
5	Sie sind verbunden mit dem Bereitschaftsdienst >>Bezirksname<<. Dienst hat >>Arztname<<	Sie sind verbunden mit dem Notdienst der Kinder- und Jugendärzte Sigmaringen. Dienst hat Frau Dr. Musterfrau
6	Guten Tag. Sie sind verbunden >> Bezirksansage<<	Guten Tag. Sie sind verbunden mit der Notfalldienstpraxis A-Stadt. Praxiszeiten sind Samstag, Sonntag und Feiertag von 8:00 bis 18:00. Für dringende Fälle und bei Hausbesuchen können Sie nun mit uns verbunden werden.

1) Bei Typ 4 kann die Ansage des Arztnamens unterdrückt werden.

Tabelle 2: Dienstfrei-Ansagen im Bezirk (frei im Bezirk gestaltbar)

Text	Beispiel
Guten Tag. Sie haben die Rufnummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes gewählt. Sie rufen außerhalb der Dienstzeit an. Bitte wenden Sie sich an Ihren >arzttyp<. Bei lebensbedrohenden Zuständen wenden Sie sich bitte an den Rettungsdienst, den Sie unter der Rufnummer 19222 ich wiederhole: 19222 erreichen können.	Guten Tag. Sie haben die Rufnummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes gewählt. Sie rufen außerhalb der Dienstzeit an. Bitte wenden Sie sich an Ihren Hausarzt. Bei lebensbedrohenden Zuständen wenden Sie sich bitte an den Rettungsdienst, den Sie unter der Rufnummer 19222 ich wiederhole: 19222 erreichen können.

Tabelle3: Arztbezogenen Ansagen

Typ	Beschreibung	Beispiel
Name	Name des Arztes / Name der Praxis	- Frau Doktor Musterfrau - Praxis Herr Mustermann - Gemeinschaftspraxis Frau Dr. Mustermann und Herr Musterarzt
Anschrift	Ort und Anschrift der Praxis	- Ulm, Hauptstraße 4
Zusatz (zur Anschrift)	Individuelle Zusatzinformation, die immer nach der Anschrift ausgegeben wird	- Ulm, Hauptstraße 2. Eingang Rückseite neben der Durchfahrt
Zusatz bei der Ansage von Notfallsprechstunden	- Kein Zusatz - Bitte Termin über Telefon vereinbaren (Typ 1) - Bitte kommen Sie ohne telefonische Terminvereinbarung in die Praxis (Typ 2) - Bitte kommen Sie ohne telefonische Terminvereinbarung (Typ 3)	(feste Textbausteine)

### **3. Programmierung mit dem Telefonkonfigurator**

In diesem Abschnitt werden alle Funktionen für die Programmierung der Ansagen und der Rufweitschaltungen über das Medium Telefon ausführlich beschrieben. Die Abschnitte 3.2.1 ... 3.2.5 sind auch für Leser interessant, die für die Programmierung nur das Medium Internet nutzen, da bei der Beschreibung des Internet-Dienstkonfigurators die an sich gleichen Funktionen nicht erneut beschrieben werden.

#### **3.1 Sprach- und Tasteneingaben**

Das System erlaubt bei allen Programmierungen über das Telefon die Eingaben sowohl über die Tastatur des Telefons wie auch über Sprachansagen. Bei der Eingabe über die Tastatur muss das Telefon auf Tonwahl (MFV) eingestellt sein (hörbare Töne während eines Gespräches beim Betätigen einer Taste). Um die Ansagetexte des Systems möglichst kurz und verständlich zu halten, werden nur die Optionen für Tastatureingaben angesagt. Die gleichlautenden Optionen für die Spracheingabe sind dennoch immer aktiv. So kann z.B. bei Eingabe von Raute die #-Taste gedrückt oder „Raute“ gesagt werden. In der Regel können alle Eingaben bereits während den Systemansagen getätigt werden. Die Ansage wird dann abgebrochen. Kritische Eingaben von Zahlenfolgen wie die Eingabe der Arztnummer, der PIN und der Rufnummer für die Rufweitschaltung können jedoch erst nach einem hörbaren Signalton erfolgen.

Hohe Umgebungsgeräusche oder eine eingeschaltete Freisprecheinrichtung beeinflussen die Ergebnisse der Spracherkennung erheblich. Bitte sorgen Sie für eine ruhige Umgebung und sprechen Sie bei den Spracheingaben deutlich, mit normaler Sprechgeschwindigkeit nicht zu laut und nicht zu leise. Worte wie etwa „achtzehnuhr“ müssen als ein Wort und nicht in Teilworten gesprochen werden.

#### **3.2 Identifikation und Hauptmenü**

Um mit dem Telefonkonfigurator arbeiten zu können, benötigen Sie eine gültige Arztnummer und eine PIN (siehe Kennkarte). Für den Eintritt in die Systemeinstellungen rufen Sie zuerst Ihre eigene bezirkliche Bereitschaftsdienst-Rufnummer an. Sie hören die aktuelle Patientenansage. Durch Ansage des Wortes „Stern“ oder Betätigen der Stern-Taste unmittelbar zu Beginn der Patientenansage wird die Ansage unterbrochen. Nach Ansage des Schlüsselwortes „Systemeinstellungen“ (auf Plural achten) oder nach Eingabe der Tastenkombination „9911#“ (nach Eingabe \* auf die Unterbrechung der Ansage warten) werden Sie zur Eingabe Ihrer Arztnummer oder Ihrer PIN aufgefordert.

Bitte geben Sie nach dem Signalton Ihre fünfstelligen Arztnummer und/oder Ihre vierstelligen PIN ein. Die Eingaben sind sowohl per Sprachansage (bitte zügig sprechen) wie auch über die Tastatur möglich.

Wird Ihre Telefonnummer über das Telefonnetz übertragen und kann die Telefonnummer über das Kurzwahlregister eindeutig einer Arztnummer zugeordnet werden, ist die Eingabe der Arztnummer nicht erforderlich.

Ein Wechsel von der Patientenansage zur Identifikation für die Systemeinstellungen ist nur unmittelbar nach dem Beginn der Patientenansage möglich. Aus Sicherheitsgründen wird die Spracherkennung nach ca. 5 Sekunden deaktiviert. Bei fehlerhaft erkannten Spracheingaben wird der zuletzt angesagte Textteil wiederholt. Nach der zweiten fehlerhaften Spracherkennung wird die Spracheingabe ebenfalls deaktiviert, so dass Sie entweder erneut anrufen oder Ihre Eingaben über die Tastatur durchführen müssen.

Nach erfolgreicher Identifikation befinden Sie sich im Hauptmenü, das wiederkehrend angesagt wird. Aus dem Hauptmenü können Sie durch Sprachansage oder durch Tastatureingabe die gewünschten Funktionen auswählen.

Übersicht der Funktionen in der Systemeinstellung (Hauptmenü):

- 1: Dienstbeginn und Rufweiserschaltung
- 2: Sprechstunden
- 3: Wochenenddienst
- 4: Dienstende
- 5: Eintägiger Dienst
- 7: Löschen
- 8: Kontrolle der aktuellen Einstellungen im Bezirk
- 0: zurück zur Patientenansage

Sind bei der Praxis für die Funktionen 3 (Wochenenddienst) bzw. 5 (eintägiger Dienst) im System keine Daten hinterlegt, wird die Ansage der Funktion unterdrückt.

### 3.2.1 Funktion 1: Dienstbeginn und Rufweiserschaltung

Ein Dienst beginnt immer mit der ersten Rufweiserschaltung. Die Einstellung erfolgt mit der Funktion 1 „Dienstbeginn und Rufweiserschaltung“ (Tastenauswahl 1, Ansage „eins“ oder Ansage „Rufweiserschaltung“).

Zunächst werden Sie zur Eingabe des Datums aufgefordert (siehe Datumseingabe). Falls Sie \* für sofort gewählt haben, wird das Datum auf heute und die Uhrzeit auf die aktuelle Zeit gesetzt. Die nachfolgende Eingabeaufforderung für die Uhrzeit (siehe Uhrzeiteingabe) wird dann übersprungen.

Nach der Uhrzeit ist die Zielrufnummer für die Rufweiterleitung einzugeben. Die Zielrufnummer für die Rufweiserschaltung kann entweder durch die Eingabe der maximal 12-stelligen Rufnummer oder durch Eingabe einer der 5 hinterlegten Kurzwahl-Rufnummern erfolgen. Die Kurzwahl-Rufnummern werden in der einstelligen Form 1 ... 5 oder durch Ansage „eins“ (auch „Praxis“), „zwei“ (Handy), „drei“ (Privat), „vier“ (Zentrale) oder „fünf“ (Wohnung) eingegeben.

Nach Wiederholung der erkannten Eingaben müssen Sie die entgeltliche Aktivierung mit „Raute“ (#) bestätigen.

Eine zuvor fehlerhaft eingegebene Rufweiserschaltung kann durch die Eingabe einer neuen, zeitgleichen Rufweiserschaltung überschrieben werden.

Ist im Zeitraum, in dem eine neu einzurichtende Rufweiserschaltung wirken soll, eine Sprechstunde einer anderen Praxis eingerichtet, wird diese Sprechstunde gelöscht. Auf das Löschen der (fremden) Sprechstunde wird hingewiesen und muss durch Eingabe „Raute“ (#) bestätigt werden. Wenn Sie sich nicht sicher sind, sollten Sie Ihre Eingabe mit „Stern“ (\*) abbrechen und zuvor die bestehenden Programmierungen über die Funktion 8 „Kontrolle der Einstellungen“ überprüfen.

Ist am Folgetag des Dienstes ein arbeitsüblicher Werktag, bietet das System die automatische Programmierung eines Dienstendes an. Beginn für das Dienstende ist eine im Bezirk festgelegte Uhrzeit. Die Programmierung ist mit # (drücken oder ansagen) zu bestätigen.

### 3.2.2 Funktion 2: Sprechstunden

Bei der Einstellung einer anzusagenden Sprechstunde sind im Dialog Datum (siehe Datumseingabe) sowie Beginn- und Endzeit (siehe Uhrzeiteingabe) einzugeben. Dabei können bei Eingabe der Beginnzeit die für jeden Arzt hinterlegten Standardsprechstunden durch Ansage „Vormittag“ oder „Nachmittag“ aktiviert werden. Wollen Sie sowohl eine Vormittags- wie auch eine Nachmittagsprechstunde einrichten, ist die Funktion erneut aus dem Hauptmenü aufzurufen.

Sprechstunden lassen sich nur eingeben, wenn zuvor für den Zeitraum der Sprechstunde eine Rufweiserschaltung des gleichen Arztes programmiert wurde.

### **Überschneidungen mit vorhandenen Eintragungen:**

Stellt das System Überschneidungen mit bereits bestehenden Eintragungen fest, reagiert das System wie folgt:

- bei der Überschneidung mit eigenen Sprechstunden:  
Es wird das Löschen der älteren Eingabe(n) angeboten. Vor dem Löschen kommt eine Warnmeldung, die Sie mit Ansage „Raute“ oder Eingabe „#“ bestätigen müssen.
- bei der Überschneidung mit einer fremden Rufweiterschaltung oder Dienstfrei (nach Dienstende):  
Die Eintragung der Sprechstunde wird mit einer Fehlermeldung abgelehnt. Vor der Eintragung müssen Sie die fremden Rufweiterschaltungen oder die Dienstende-Einstellung durch eine eigene Rufweiterschaltung überschreiben. Mit der Überschreibung der fremden Rufweiterschaltung werden automatisch die eingetragenen fremden Sprechstunden gelöscht.

**Achtung:** Die Löschung fremder Eintragungen kann nicht rückgängig gemacht werden.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, sollten Sie Ihre Eingabe mit „Stern“ (\*) abbrechen und zuvor die bestehenden Programmierungen über die Funktion 8 „Kontrolle der Einstellungen“ überprüfen.

### **3.2.3 Funktion 3: Wochenenddienst**

Die Funktion 3 „Wochenenddienst“ kann **nicht** zur Einrichtung eines eintägigen Dienstes an einem Samstag **oder** Sonntag verwendet werden. Für Dienste an einzelnen Tagen sollten Sie die Funktion „Eintägiger Dienst“ verwenden.

Der Wochenenddienst ist die feste Abfolge eines Dienstes mit täglich bis zu zwei anzusagenden Sprechstunden an den kommenden Wochenendtagen Samstag und Sonntag. Mit der Funktion 3 „Wochenenddienst“ wird erreicht, dass sowohl die erste Rufweiterschaltung wie auch die Sprechstunden für das kommende Wochenende automatisch eingestellt werden. Alle Daten wie Datum, Uhrzeit und Rufnummer der Rufweiterschaltung sowie die Sprechstundenzeiten werden aus den hinterlegten Voreinstellungen der Datenbank (siehe Kennkarte) übernommen. Für die Programmierung sind keine weiteren Eingaben nötig. Vor Aktivierung ist die Bestätigung mit „Raute“ (#) erforderlich.

**Achtung:** Sind im Zeitraum zwischen der ersten Rufweiterschaltung und Sonntag 24:00 alte Einstellungen vorhanden, werden diese gelöscht.

Ist am Folgetag des Dienstes ein arbeitsüblicher Werktag, bietet das System die automatische Programmierung eines Dienstendes an. Beginn für das Dienstende ist eine im Bezirk festgelegte Uhrzeit. Die Programmierung ist mit # (drücken oder ansagen) zu bestätigen.

### **3.2.4 Funktion 5: Eintägiger Dienst**

Die Funktion 5 „Eintägiger Dienst“ ermöglicht die komfortable Einrichtung einer ersten Rufweiterschaltung (Dienstbeginn) mit bis zu zwei voreingestellten Notfallsprechstunden (Standard Vormittag und Standard Nachmittag) in einem Programmierschritt.

Nach dem Aufruf der Funktion ist zunächst das Datum des eintägigen Dienstes einzugeben. Danach programmiert das System automatisch eine Rufweiterschaltung zusammen mit bis zu zwei Sprechstunden. Der Beginn der Rufweiterschaltung kann entsprechend Ihrer Voreinstellung in der Datenbank (siehe Kennkarte) am frühen Morgen des eintägigen Dienstes oder bereits am Abend des vorherigen Tages erfolgen. Die Programmierung ist nach der Kontrollansage mit „Raute“ (#) zu bestätigen.

**Achtung:** Sind im Zeitraum zwischen der ersten Rufweilerschaltung und 24:00 Uhr des eintägigen Dienstes alte Einstellungen vorhanden, werden diese gelöscht.

Ist am Folgetag des Dienstes ein arbeitsüblicher Werktag, bietet das System die automatische Programmierung eines Dienstendes an. Beginn für das Dienstende ist eine im Bezirk festgelegte Uhrzeit. Die Programmierung ist mit # (drücken oder ansagen) zu bestätigen.

### **3.2.5 Funktion 4: Dienstende**

Mit der Funktion 4 „Dienstende“ wird für die Zeit nach einem Dienst die Rufweilerschaltung deaktiviert und automatisch die Dienstfrei-Ansage aktiviert.

Die Dienstende-Programmierung kann nur durch den zum jeweiligen Zeitpunkt diensthabenden Arzt durchgeführt werden. Dienstfrei darf keinesfalls bei Dienstwechsel zu einem unmittelbar nachfolgenden Dienst aktiviert werden. Eine zuvor bereits eingestellte Rufweilerschaltung des Nachfolgers könnte sonst gelöscht werden.

Bei der Programmierung „Dienstende“ ist im Dialog das Datum (siehe Datumseingabe) und die Uhrzeit (siehe Uhrzeiteingabe) einzugeben. Die Aktivierung ist mit „Raute“ (#) zu bestätigen. Dienstende kann nicht an Samstagen, Sonntagen und an landesweiten Feiertagen eingerichtet werden.

### **3.2.6 Funktion 7: Löschen**

Mit der Funktion 7 „Löschen“ werden Dienste bestehend aus einer ersten Rufweilerschaltung mit allen nachfolgenden Rufweilerschaltungen und Sprechstunden gelöscht. Der Löschzeitraum erstreckt sich bis zur ersten Rufweilerschaltung eines Nachfolgers bzw. bis zu einer Dienstende-Einstellung. Der Beginnzeitpunkt des zu löschenden Dienstes muss mit einer gültigen Rufweilerschaltung übereinstimmen. Einstellungen vor dem Beginnzeitpunkt werden nicht gelöscht.

### **3.2.7 Funktion 8: Kontrolle der Ansagen**

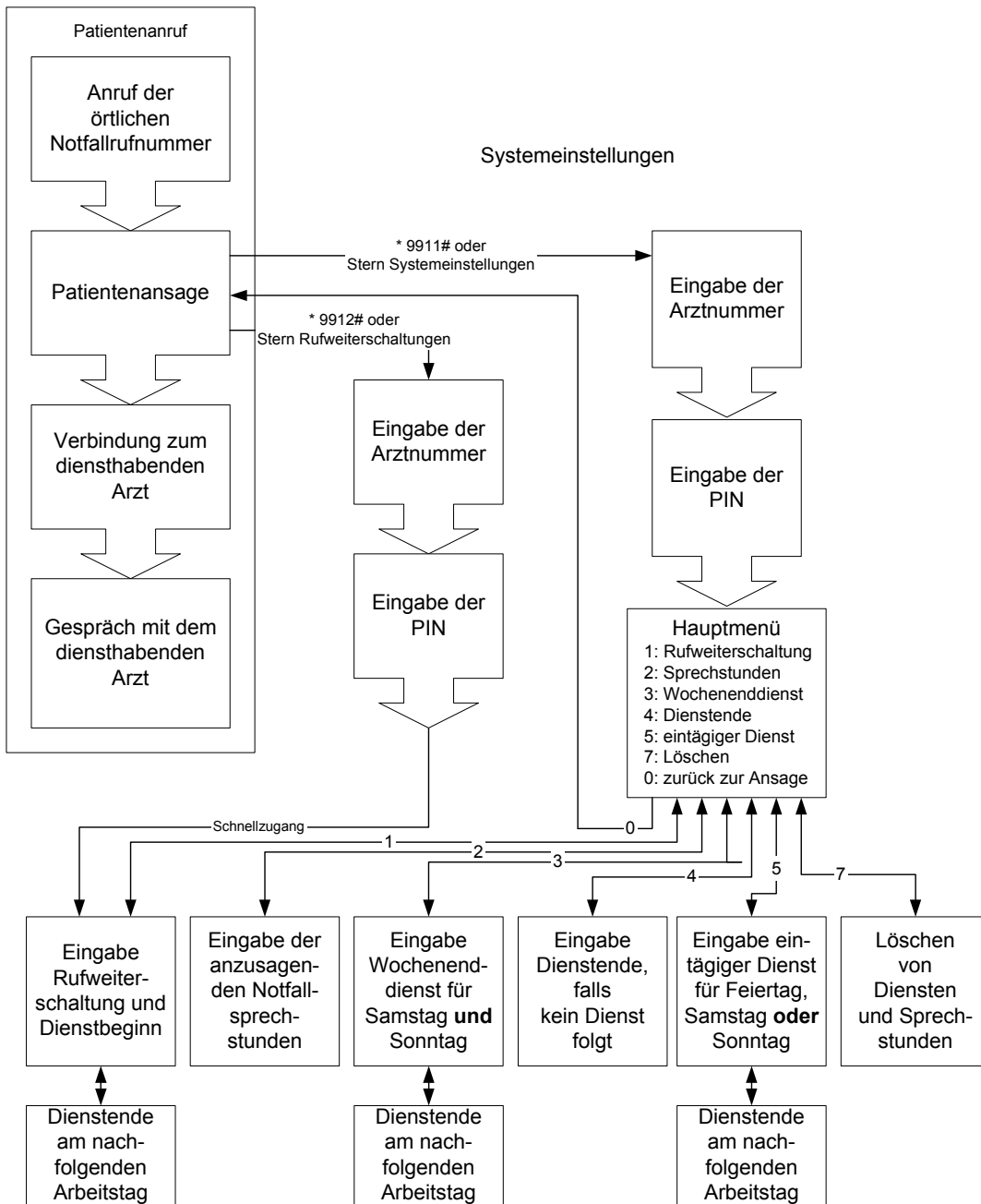
Mit der Funktion 8 „Kontrolle der Ansagen“ können alle Einstellungen der nächsten sechs Tage überprüft (abgehört) werden. Mit „#“ (Raute) kann ein Tag übersprungen werden, mit „\*“ (Stern) wird die Funktion beendet.

Eine weitere Möglichkeit, die Einstellungen eines Bezirkes zu kontrollieren ist der Zugang über das Internet. Unter „[www.Arztdienst.net](http://www.Arztdienst.net)“ haben Sie Zugang zu Ihren Einstellungen.

### **3.2.8 Funktion 0: Zurück zur Patientenansage**

Mit der Ansage / Eingabe der „Null“ gelangen Sie zurück zur Patientenansage und können ggf. eben durchgeführte Einstellungen sofort überprüfen.

### 3.2.9 Gesamtübersicht Telefonkonfigurator



### **3.3 Schnellzugang für die Einstellung der Rufweiserschaltung**

Häufig wird eine sofort wirksam werdende Rufweiserschaltung gewünscht, um beispielsweise die Rufweiserschaltung während des Dienstes zu verändern. Über einen separaten Eintritt in die Systemeinstellungen ist eine schnelle Programmierung möglich. Bitte gehen Sie wie folgt vor:

Nach Anruf der Bereitschaftsdienst-Rufnummer und Unterbrechung der Patientenansage mit „\*“ sagen Sie das Schlüsselwort „Rufweiserschaltungen (auf Plural achten) bzw. Sie geben die Tastenkombination „9912#“ ein. Danach werden Sie zur Eingabe Ihrer Arztnummer (wird bei Identifikation über die Telefonnummer übersprungen) und Ihrer Pin aufgefordert, die Sie jeweils nach dem Signalton eingeben sollten.

Sie befinden sich nun direkt in der Programmierung der Funktion 1 „Dienstbeginn und Rufweiserschaltung“. Das Datum wird automatisch auf heute und die Uhrzeit auf die aktuelle Uhrzeit gesetzt. Nach der Kontrollausgabe werden Sie zur Eingabe der Rufnummer aufgefordert, die Sie nach dem Signalton eingeben sollten. Abschließend ist die Eingabe mit „Raute“ zu bestätigen.

### **3.4 Datumseingaben**

Datumseingaben und somit alle Programmfunktionen können für die nächsten sechs Tage eingegeben werden. Das Datum kann mit der Ansage der Wochentage „Montag ... Sonntag“ bzw. mit „heute“ oder „morgen“ angegeben werden. Vermeiden Sie die Datumseingabe in der Form „31. März 2003“, da diese an sich gültige Form wegen der komplexen Syntax zu geringeren Erkennungsquoten führt. Über die Tastatur kann das Datum in der zweistelligen Form des Tagesdatums (Tag, Tag) eingegeben werden. Monats- und Jahreswechsel berechnet das System selbstständig. So führt beispielsweise die Eingabe „02“ am 30. eines Monats zur Datierung auf den 2. Tag des Folgemonats.

### **3.5 Uhrzeiteingaben**

Eine Uhrzeit geben Sie bei der Sprachansage umgangssprachlich wie zum Beispiel „fünfzehnuhr“ oder „zwölfuhrzehn“ ein. Ansagen wie „halbacht“, „viertelnachneun“, oder „viertelzwei“ (nachts!) sind möglich. Über die Tasten Ihres Telefons geben Sie die Zeit in vierstelliger Form (Stunde-Stunde-Minute-Minute) ein. Die Eingabe „0730“ erzeugt eine Uhrzeit von 7:30 Uhr.

### **3.6 Bestätigungen, Verwerfungen und Funktionsabbrüche**

Grundsätzlich werden vom System alle Eingaben vor der entgeltlichen Aktivierung zur Bestätigung wiederholt. Dabei müssen Bestätigungen mit der Ansage „Raute“ bzw. durch die #-Taste quittiert werden. Verneinungen (Verwerfungen) erfolgen durch Ansage „Stern“ bzw. mit der \*-Taste. Bei Eingabekonflikten wie z.B. bei der Eingabe überschneidender Sprechstunden wird eine Korrekturmöglichkeit angeboten, die mit Raute bestätigt bzw. mit Stern verworfen werden kann.

Die Funktionen lassen sich meist durch Eingabe \* oder Ansage „Stern“ abrechnen. Wenn Sie während einer Programmierung das Gespräch beenden (Hörer auflegen), wird die aktuelle Einstellung verworfen, sofern Sie die Programmierung noch nicht mit Raute (#) bestätigt haben.

## 4. Internet

Dieser Abschnitt wendet sich an Nutzer, die für das Arbeiten mit dem ärztlichen Bereitschaftsdienst-System das Medium Internet benutzen. Es wird ein Internetterminal wie z.B. ein PC mit einem Internetbrowser und ein Internetzugang benötigt. Allgemeine Kenntnisse über Nutzung des Mediums setzen wir voraus.

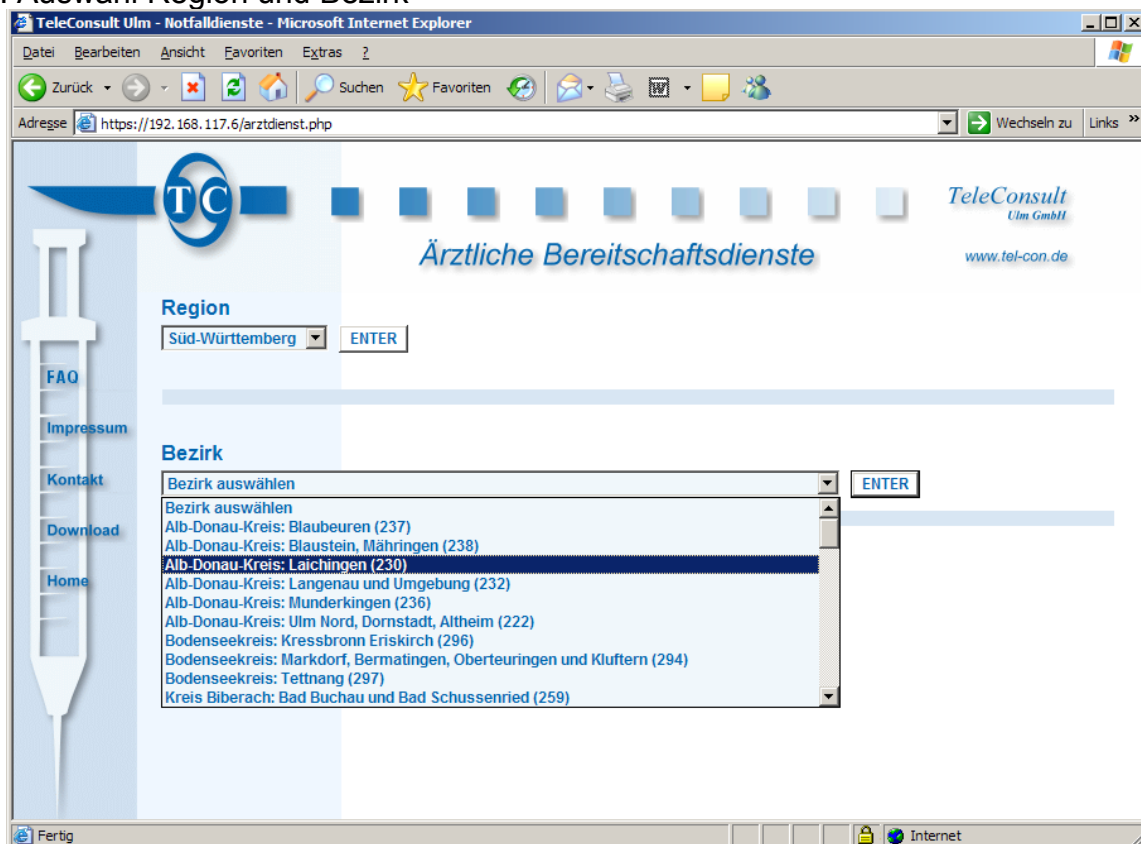
### Hinweise:

Die Menüarchitektur ist auf eine verfügbare Bildschirmauflösung von mindestens 800\*600 Pixel ausgelegt. Bei allen Ausgaben, die das verfügbare Bildschirmmaß übersteigen, erscheinen am rechten und/oder am unteren Bildrand die Bildlaufleisten. Die Anwendung nutzt eine gesicherte Verbindung zu Ihrem Internetterminal. Das erfordert das Zulassen der Verbindung in den Sicherheitseinstellungen des Browsers und der Firewall. Für die Verschlüsselung wird ein durch TeleConsult Ulm ausgestelltes Eigenzertifikat verwendet, dass ggf. Warnhinweise (unsicheres Zertifikat) durch den Browser erzeugt.

Nach Eingabe der Internetadresse [www.Arzt dienst.net](http://www.Arzt dienst.net) haben Sie direkten Onlinezugang zum System für den ärztlichen Bereitschaftsdienst. Zunächst gelangen Sie dabei zum öffentlichen Bereich, den alle Nutzer wie z.B. Patienten oder Rettungsleitstellen erreichen können. Durch Eingabe Ihrer Zugangsdaten wechseln Sie in den geschützten Bereich mit erweiterten Anzeigen über Ihre Dienste.

### 4.1 Öffentlicher Bereich

Menü 1: Auswahl Region und Bezirk



Zuerst ist die gewünschte Region auszuwählen (siehe Menü 1). Nach dem Anklicken des oberen Auswahlfeldes ▼ (Region) werden alle gültigen Regionen aufgelistet. Wählen Sie bitte die gewünschte Region aus der Liste und bestätigen die Auswahl durch Anklicken des Enter-Feldes. Danach können Sie durch Anklicken des unteren Auswahlfeldes ▼ (Bezirk) den gewünschten Bezirk aus der Bezirksliste der Region auswählen. Nach Bestätigung über das Enter-Feld werden alle aktuell eingestellten Dienste und Sprechstunden des gewählten Bezirkes angezeigt.

## Menü 2: Anzeige aktueller Dienst im öffentlichen Bereich

- **Aktueller Dienst im Bezirk**  
Hier wird der zum Abfragezeitpunkt aktuell diensthabende Arzt mit den noch nicht abgelaufenen Sprechstunden bzw. der Dienstfrei-Text angezeigt.
- **Weitere Dienste im Bezirk**  
In dieser Rubrik werden alle bereits eingegebenen Dienste, Sprechstunden und Dienstfreieinstellungen der nächsten 6 Tage angezeigt.
- **Zugang zum geschützten Bereich**  
Durch Eingabe der (Arzt-)Nummer und der PIN (siehe Kennkarte) können Sie den geschützten Bereich für die Ärztinnen und Ärzte öffnen.

### Hinweis:

Sie können Ihren Bezirk zur Favoritenliste Ihres Browsers hinzufügen und Ihren Bezirk dann direkt über die Favoritenliste aufrufen. Um den Bezirk in die Favoritenliste einzutragen, wählen Sie das Schaltfeld „Bezirk zur Favoritenliste hinzufügen“ (wird rechts unten eingeblendet, wenn Sie den Scrollbalken nach unten ziehen). Bitte folgen Sie dann den Anweisungen.

## 4.2 Geschützter Bereich für die Ärzte

Nach Eingabe Ihrer gültigen Arztnummer und PIN (siehe Menü 2) öffnet sich der geschützte Bereich mit weiteren Anzeigen und Auswahlfeldern.

Menü 3 Geschützter Bereich:

TeleConsult Ulm - Notfalldienste - Microsoft Internet Explorer

Adresse: <https://192.168.117.6/arzt dienst.php>

TC  
Ärztliche Bereitschaftsdienste  
TeleConsult Ulm GmbH  
www.tel-con.de

Region: Süd-Württemberg [ENTER]

Bezirk: ZX Testbezirk Ulm 2 (301) [ENTER] <- neu einloggen

Aktueller Dienst für Rufnummer 0731 3797 701  
31.07.06 Praxis Herr Walter Mödinger  
Zeitstempel 89081 Ulm, Im Lehrer Feld 81  
10:04

weitere Dienste im Bezirk

Di	01.08.2006	Dienstende ab	08:00		
Di	01.08.2006	Dienst ab	18:00	Herr Walter Mödinger	
Mi	02.08.2006	Dienstende ab	08:00		
Do	03.08.2006	Dienst ab	18:00	Herr Walter Mödinger	
Fr	04.08.2006	Dienstende ab	08:00		

DIENSTE EINSTELLEN   STAMMDATEN   BEZIRKS-STATISTIK

Anrufer der letzten 6 Tage für Herr Mödinger in Bezirk ZX Testbezirk Ulm 2

Verbindung	am	um	Dauer(Sek)	Anrufer Nr	gerufene Nr	p. ErsatzZiel	Dauer (Sek)	ReRouting	Dauer(Sek)
Aufgelegt	00.00.0000	00:00		1704238921					
Aufgelegt	Mi 26.07.2006	21:01		1704238921	017660004055				
Aufgelegt	Mi 26.07.2006	19:35		1704238921	017660004055				
Aufgelegt	Mi 26.07.2006	19:34		1704238921	017660004055				

ALLE DIENSTE UND SPRECHSTUNDEN IM BEZIRK

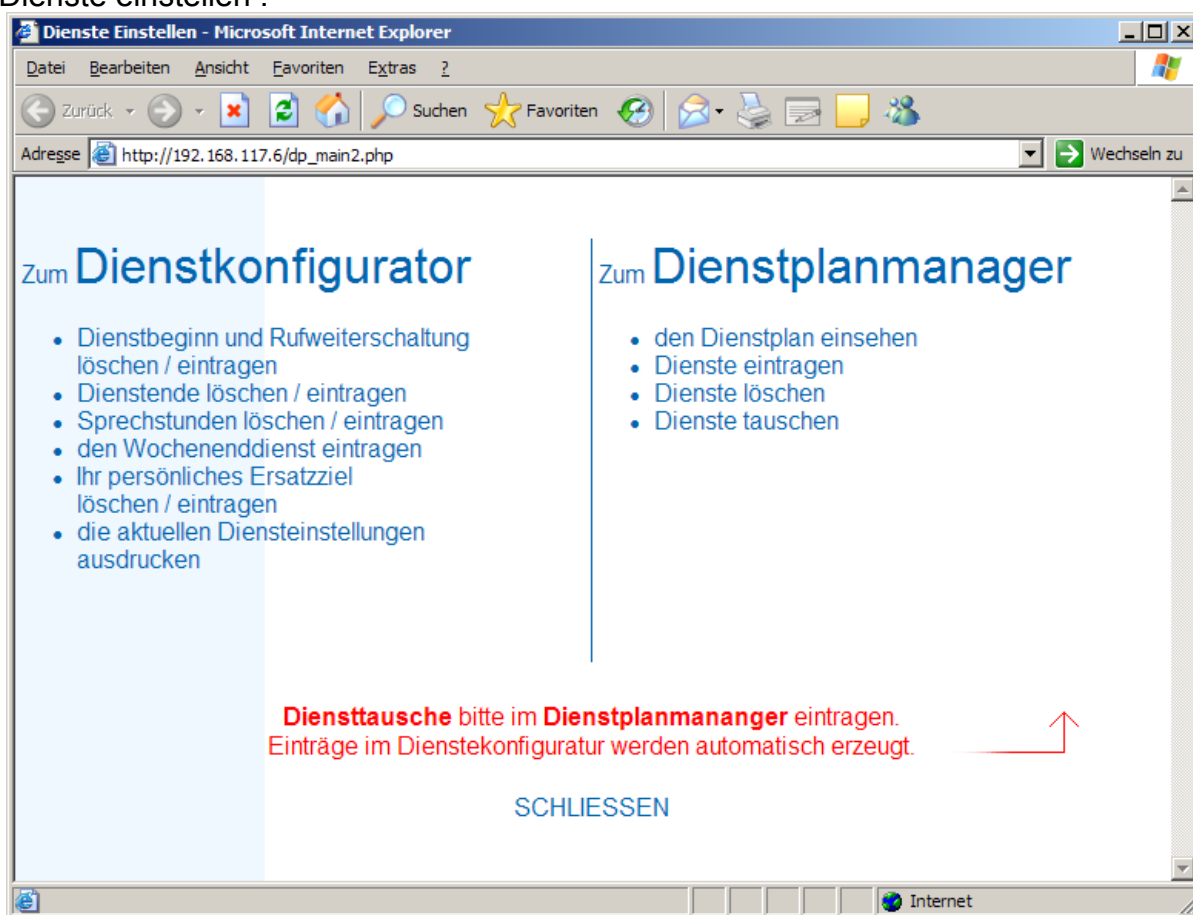
- **Menüleiste (Auswahlfelder) für das Aufrufen weiterer Funktionen:**  
Dienste einstellen (siehe 4.2.1)  
Stammdaten (siehe 4.2.2)  
Bezirksstatistik (siehe 4.2.3)
- **Anrufer der letzten 6 Tage**  
In diesem Block werden alle Anrufe der angemeldeten Arztnummer innerhalb der letzten 6 Tagen angezeigt. Der Verbindung(sstatus) gibt Aufschluss, wie der Anruf angenommen wurde. Weiterhin ist erkennbar, ob eine der Reroutingoptionen wirkte. Fremde Praxen haben keinen Zugriff auf Ihre Daten.
- **Menüleiste: Alle Dienste und Sprechstunden im Bezirk**  
Ausgabe aller programmierten und gelöschten Dienste und Sprechstunden (siehe 4.2.4).

## 4.2.1 Dienste einstellen

Abhängig, welche Optionen in Ihrem Dienstbezirk genutzt werden, wird nach Auswahl der Funktion 'Dienste einstellen' ein unterschiedliches Auswahlménü angezeigt:

- **Dienstbezirke ohne Dienstplanmanager und ohne automatische Diensteneinstellung**  
Sie können nur den Dienstkonfigurator auswählen
- **Dienstbezirke mit Dienstplanmanager aber ohne automatische Diensteneinstellung**  
Sie können den Dienstkonfigurator und den Dienstplanmanager auswählen. Für Diensteneinstellungen müssen Sie den Dienstkonfigurator nutzen. Der Dienstplanmanager dient bei dieser Option ausschließlich zur Dokumentation des Dienstplanes und ist ggf. Basis für den Erinnerungsdienst.
- **Dienstbezirke mit Dienstplanmanager und mit automatischer Diensteneinstellung**  
Sie können den Dienstkonfigurator und den Dienstplanmanager auswählen. Für Diensttausche sollten Sie unbedingt den Dienstplanmanager nutzen. Im Dienstkonfigurator können darüber hinaus weitere Einstellungen wie etwa angesagte Sprechstunden, zusätzliche Rufweiterleitungen während eines Dienstes etc. vorgenommen werden. Der Dienstplanmanager dient außerdem als Basis für den ggf. aktivierten Erinnerungsdienst.

Menü 4: Dienste einstellen :



Beispiel: Dienstbezirke mit Dienstplanmanager und mit automatischer Diensteneinstellung

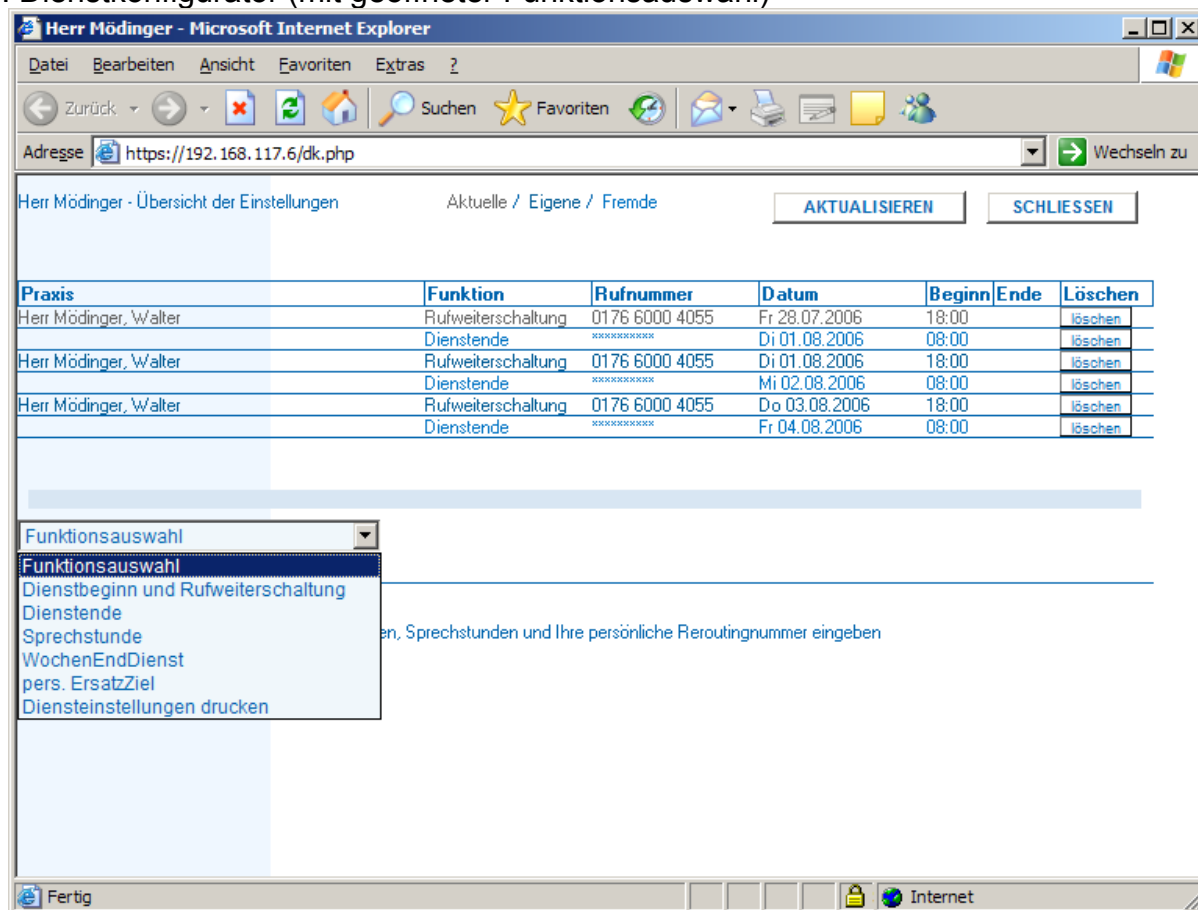
### Wichtiger Hinweis:

Für die Funktion des Systems und somit der angesagten Dienste und Sprechstunden sowie der Vermittlung der Patientenanrufe sind ausschließlich die Eintragungen im Dienstkonfigurator maßgebend.

## 4.2.1.1 Dienstkonfigurator

Mit Hilfe des Internet-Dienstkonfigurators (siehe Menü 3: Auswahl >Dienstkonfigurator< aus der Menüleiste) können die Programmierungen der Bereitschaftsdienste transparent über das Internet durchgeführt werden. Für die Nutzung des Internet-Dienstkonfigurators sollten Sie mit den Funktionen des Telefon-Konfigurators vertraut sein, da die Funktionen und die Begriffe im wesentlichen übernommen wurden und daher hier nicht näher erläutert werden.

Menü 5: Dienstkonfigurator (mit geöffneter Funktionsauswahl)



### Oberes Fenster: aktuelle Einstellungen

Nach Aufruf des Dienstkonfigurators werden im oberen Bildschirmfenster alle eingestellten Dienste und Sprechstunden angezeigt. Die erste Zeile enthält in grauer Schrift die letzte noch gültige Rufweitschaltung / Dienstende-Einstellung der Vergangenheit. Danach folgen alle bekannten Einstellungen, die zukünftig wirksam werden. Rufnummern von fremden Praxen werden unkenntlich dargestellt.

Mit Hilfe des Löschfeldes im rechten Teil der Programmieraussgaben können einzelne Programmzeilen gelöscht werden, wobei das Löschen von Einstellungen anderer Ärzte durch Eingabe der eigenen PIN zu bestätigen ist.

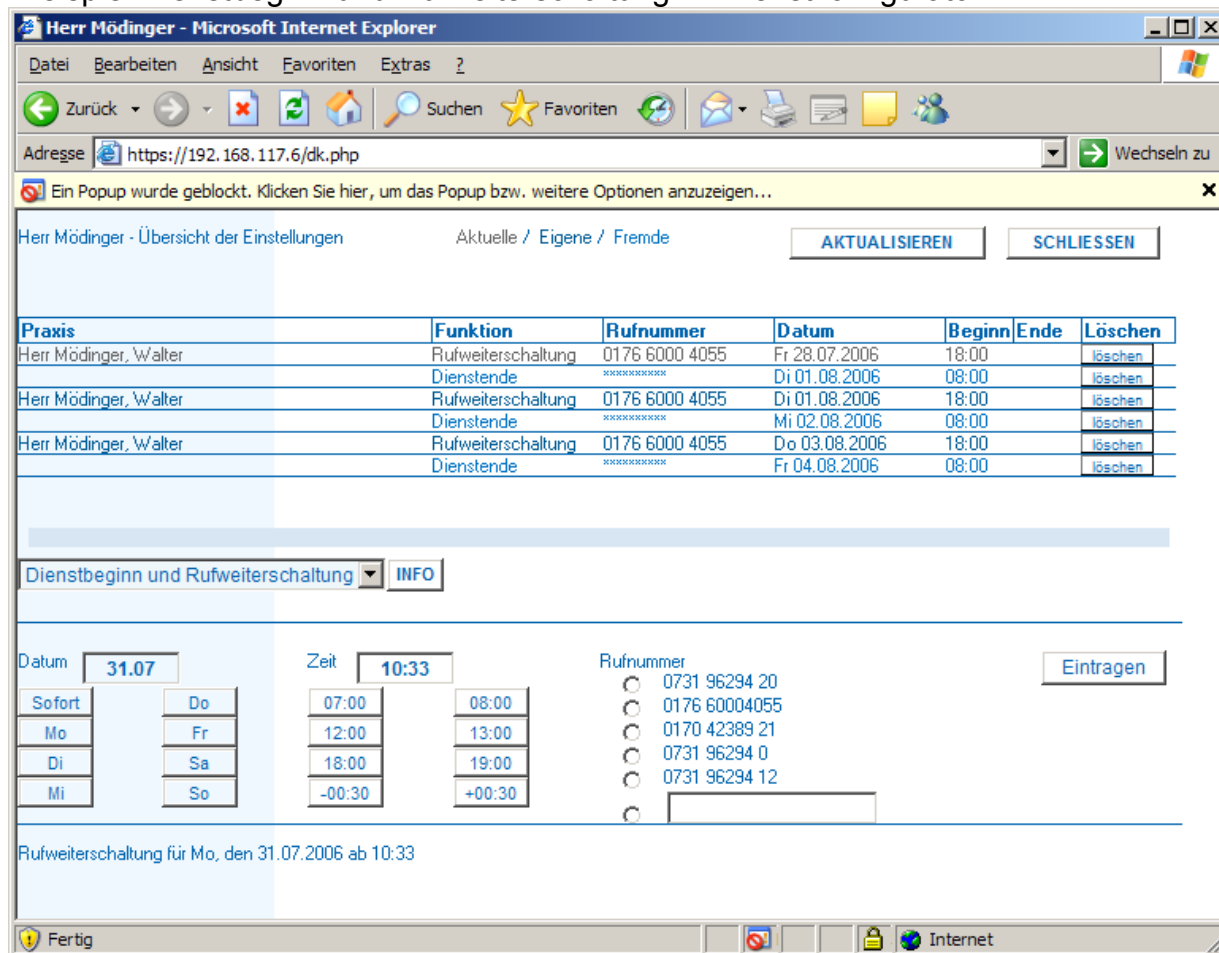
### Unteres Fenster: Funktionsauswahl

Über die Funktionsauswahl können vergleichbar dem Telefon-Konfigurator folgende Programmierungen vorgenommen werden:

- Dienstbeginn und Rufweitschaltung
- Dienstende
- Sprechstunde
- Wochenenddienst
- Persönliches Ersatzziel
- Dienstesteinstellungen drucken

Die einzelnen Funktionen entsprechen denen des Telefonkonfigurators und können dort nachgelesen werden. Ergänzend kann im Internet-Dienstkonfigurator das persönliche Ersatzziel eingestellt, verändert und gelöscht werden.

### Menü 6: Beispiel Dienstbeginn und Rufweiterschaltung im Dienstkonfigurator



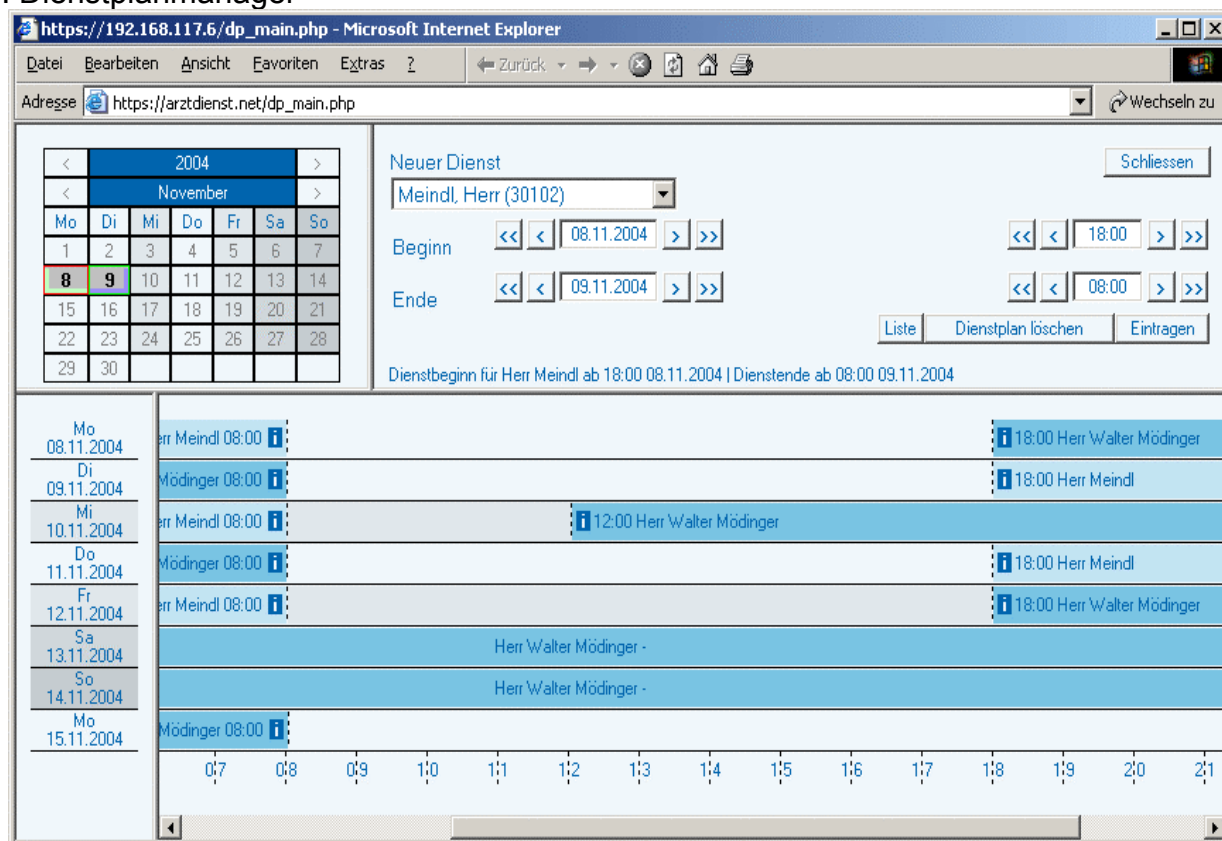
Nach Eingabe Datum, Zeit und Rufnummer kann durch Anklicken des Feldes 'Eintragen' die Einstellung aktiviert werden.

#### Hinweise:

Um zum Beispiel bei einem Dienstaustausch eine neue, zeitgleiche Einstellung zu einem vorhandenen Eintrag vornehmen zu können, muss zuerst der vorhandene Eintrag gelöscht werden. Dies erfolgt durch Anklicken des Löschknopfes am Ende der entsprechenden Eingabezeile im oberen Menüabschnitt. Beim Löschen der letzten Rufweiterschaltung vor angesagten Sprechstunden des gleichen Arztes müssen die Sprechstunden ebenfalls vorher gelöscht werden. Das Löschen fremder Eintragungen ist durch Eingabe der eigenen PIN zu bestätigen. Bitte beachten Sie, dass gelöschte fremde Eintragungen nur durch den fremden Arzt erneut eingegeben werden können.

## 4.2.1.2 Dienstplanmanager

### Menü 7: Dienstplanmanager



Der Dienstplanmanager erfüllt die Aufgaben:

- Dokumentation des aktuellen Dienstplanes im Bezirk
- Datenbasis für den Erinnerungsdienst (nur bei Aktivierung des Erinnerungsdienstes)
- Eingabe von Dienstaustauschen einschließlich der Generierung der entsprechend notwendigen Einstellungen im Dienstkonfigurator (bei Aktivierung der automatischen Diensteneinstellung).

Das Menü 5 zeigt die zentrale Eingabe- und Ausgabemaske des Dienstplanmanagers. Meist sind alle Diensteneinstellungen bereits durch den Import Ihres Dienstplanes vorbesetzt. Über Eingaben im Kalender (links oben) oder durch Eingabe des Datums im Feld „Beginn“ kann das Beginndatum festgelegt werden. Danach wird die entsprechende Woche in der Dienstplangrafik dargestellt.

Die zugewiesene Berechtigungsstufe erlaubt den Mitgliedern der Dienstgruppe sehr unterschiedliche Zugriffsmöglichkeiten auf den Dienstplan :

Stufe	Zielgruppe	Zugriffsberechtigung
0	Gäste	kein Zugriff
1	Gäste / Ärzte	nur sehen
2	Ärzte	Dienst übernehmen
3	Ärzte	Dienst abgeben
4	Ärzte	Dienst übernehmen und abgeben
5	Ärzte	Dienstaustausch (unbeschränkt)
9	Beauftragte, Obleute	Dienste einstellen und löschen, Dienstaustausch

Sobald Ihre Arztnummer über die Berechtigung verfügt, Änderungen eines Eintrages vorzunehmen, erscheint in der Dienstplangrafik im jeweiligen Eintrag das [i]- Feld. Durch Anklicken des [i]- Feldes öffnen Sie das Änderungs Menü für den Dienstplaneintrag. Dienstübernahmen, Dienstabgaben, Dienstaustausche von Dritten und das Löschen / Eingeben von Diensten können dann in Abhängigkeit der zugeteilten Berechtigungsstufe durchgeführt werden.

### Hinweise:

Ist in Ihrem Dienstbezirk die automatische DienstEinstellung aktiviert, dann generieren Dienstaustausche automatisch die entsprechenden Einstellungen im Dienstkonfigurator. In diesem Fall sollten Sie für alle Dienstaustausche nur noch den Dienstplanmanager nutzen.

Können dabei die Konfiguratoreinträge nicht automatisch erzeugt werden (Fehlermeldung), so müssen Sie die Einträge manuell im Dienstkonfigurator vornehmen oder den Einstellservice beauftragen.

Neue Dienste können bei entsprechender Berechtigung nach der Eingabe Beginndatum, Beginnzeit, Enddatum, Endzeit und des diensthabenden Arztes eingetragen werden.

Über die Auswahl >Liste< kann eine Dienstplanliste angezeigt und ausgedruckt (Printfunktion des Browsers) werden.

## 4.2.2 Stammdaten

Nach Auswahl dieses Feldes wird ein neues Menü angezeigt, das alle aktuellen Einstellungen Ihrer Praxis anzeigt. Sie können die Daten ergänzen, ändern und zur Bearbeitung an den Systemsupport senden. Die gesendeten Änderungen werden mit einer Verzögerung von ca. 1 Arbeitstag in das System übernommen.

### Menü 6: Berichtigung Stammdaten

The screenshot shows a web browser window titled "Grunddaten - Microsoft Internet Explorer" with the address "https://arzt dienst.net/gd.php". The page content is as follows:

Guten Tag Herr Mödinger  
 Hier können Sie die Daten Ihrer Praxis ändern.  
 Ihr Änderungsauftrag wird am nächsten Arbeitstag ausgeführt. [SCHLIESSEN]

---

**Ihre Anschrift**

Postleitzahl	<input type="text" value="89081"/>	Ort	<input type="text" value="Ulm"/>
Anschrift	<input type="text" value="Im Lehrer Feld 81"/>		eMail <input type="text"/>
Ihre WunschPin	<input type="text"/>	Pinwiederholung	<input type="text"/>

---

**Rufnummern**

1 Praxis	<input type="text" value="0731 96294 20"/>	2 Handy	<input type="text" value="0176 60004055"/>
3 Privat	<input type="text" value="0170 42389 21"/>	4 Zentrale	<input type="text" value="0731 96294 0"/>
5 Wohnung	<input type="text" value="0731 96294 12"/>		

---

**WochenendDienst**

Tag Beginn	<input type="text" value="Freitag"/>	Zeit Beginn	<input type="text" value="18:00"/>
Rufnummer	<input type="text" value="0176 6000 4055"/>		
Samstags von	<input type="text" value="10:00"/>	bis	<input type="text" value="11:00"/>
Sonntags von	<input type="text" value="11:00"/>	bis	<input type="text" value="11:11"/>
	und von	<input type="text" value="14:00"/>	bis <input type="text" value="17:00"/>
	und von	<input type="text" value="17:00"/>	bis <input type="text" value="17:22"/>

---

**EinTagesDienst**

BeginnZeit	<input type="text" value="08:00"/>	Rufnummer	<input type="text" value="0176 6000 4055"/>
von	<input type="text" value="11:00"/>	bis	<input type="text" value="12:00"/>
	"vormittags"		
von	<input type="text"/>	bis	<input type="text"/>
	"nachmittags"		

---

**Zusatzansage (Sprechstunden)**

„Bitte Termin über Telefon vereinbaren“ (Typ 1)  
 „Bitte ohne Terminvereinbarung in die Sprechstunde kommen“ (Typ 2)  
 ohne besondere Ansage

---

**Ihre Nachricht an uns**

### 4.2.3 Bezirksstatistik

Über die Bezirksstatistik können die monatlichen Statistiken im PDF-Format abgerufen werden. Die Statistiken werden bis zum 10. des Folgemonats eingestellt. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden keine Statistiken eingestellt, die Rückschlüsse auf das Verhalten Einzelner zulassen.

### 4.2.4 Menüleiste: Alle Dienste und Sprechstunden im Bezirk

Alle Einstellungen von Diensten und Sprechstunden in Bezirk ZX Testbezirk Ulm 2  
seit  Tagen

Einstellender Arzt	Einstell Zeit	Funktion	WirkZeit
WebAdmin ZX Testbezirk Ulm 2	Di.,den 25.07.2006 um 15:41	DienstEnde	Fr., den 04.08.2006 um 08:00
<del>WebAdmin ZX Testbezirk Ulm 2</del>	<del>Di.,den 25.07.2006 um 15:36</del>	<del>DienstEnde</del>	<del>Fr., den 04.08.2006 um 08:00</del>
WebAdmin ZX Testbezirk Ulm 2	Di.,den 25.07.2006 um 15:41	Dienstbeginn und Rufweitschaltung für Herr Mödinger auf XXXX XXXX XXXX	Do.,den 03.08.2006 um 18:00
<del>WebAdmin ZX Testbezirk Ulm 2</del>	<del>Di.,den 25.07.2006 um 15:36</del>	<del>Dienstbeginn und Rufweitschaltung für Herr Mödinger auf XXXX XXXX XXXX</del>	<del>Do.,den 03.08.2006 um 18:00</del>
<del>WebAdmin ZX Testbezirk Ulm 2</del>	<del>Di.,den 25.07.2006 um 15:37</del>	<del>Dienstbeginn und Rufweitschaltung für Herr Meindl auf XXXX XXXX XXXX</del>	<del>Do.,den 03.08.2006 um 18:00</del>
<del>WebAdmin ZX Testbezirk Ulm 2</del>	<del>Di.,den 25.07.2006 um 15:37</del>	<del>Dienstbeginn und Rufweitschaltung für Herr Mödinger</del>	<del>Do.,den 03.08.2006 um 18:00</del>

Das Menüfeld „Alle Dienste und Sprechstunden im Bezirk“ erlaubt das Abrufen aller aktiven und gelöschten Konfiguratoreinträge. Das Menü dient zum Nachweis und zur Analyse von vorgenommenen Änderungen. Durchgestrichene (dunkle) Einstellungen dokumentieren gelöschte Eintragungen. Aktive Einstellungen sind in normaler Farbe dargestellt. Wird als einstellender Arzt der 'WebAdmin' ausgewiesen, dann handelt es sich um Eintragungen der TeleConsult Ulm.

## 5. Anhang

### 5.1. Kurzanleitungen Telefonkonfigurator

In diesem Abschnitt erfahren Sie in kompakter Form wie Sie die Programmierungen über das Telefon durchführen können. Sie benötigen dazu Ihre Kennkarte und ein beliebiges Telefonendgerät. Sorgen Sie bitte für eine **ruhige Umgebung** und schalten die **Freisprecheinrichtung** an Ihrem Telefon **aus**. Sprechen Sie bei den Spracheingaben Worte zusammenhängend, flüssig und mit normaler Lautstärke. Alle Eingaben sind alternativ über die Tasten am Telefon möglich, sofern das Telefon auf Tonwahl eingestellt ist.

#### 5.1.1 Dienstbeginn und Rufwefterschaltung

##### Ziel:

Sie haben Bereitschaftsdienst und wollen einen Dienst für Ihre Praxis einrichten. Die Patientenrufe der bezirklichen Bereitschaftsdienst-Rufnummer sollen auf eine Rufnummer Ihrer Wahl wie z.B in die Praxis oder auf Ihr Handy weitergeleitet werden. Gleichzeitig soll ab Beginn des Dienstes Ihr Name und Ihre Adresse angesagt werden.

	zu tun	zu beachten
1	Anruf der eigenen Bereitschaftsdienst-Rufnummer	<ul style="list-style-type: none"><li>- persönliche Kennkarte zur Hand nehmen</li><li>- Bereitschaftsdienst-Rufnummer (siehe Vorderseite der Kennkarte) des Bezirks anrufen</li></ul>
2	Ansage „Stern“ und nachfolgend Ansage „Systemeinstellungen“  oder Tasteneingabe „*“ und nachfolgend „9911#“	<ul style="list-style-type: none"><li>- die Eingaben müssen unmittelbar nach Beginn der Patientenansage erfolgen</li><li>- nach Ansage „Stern“ wird die Patientenansage unterbrochen</li><li>- bei der Ansage „Systemeinstellungen“ auf den Plural achten</li><li>- bei Erkennungsfehlern wird der letzte Textteil wiederholt. Nach dem zweiten Fehler wird aus Sicherheitsgründen die Spracherkennung deaktiviert (bitte erneut anrufen oder über Tastatur eingeben)</li><li>- bei der Tastatureingabe nach Eingabe „*“ kurze Pause und nachfolgend „9911#“ eingeben</li></ul>
3	Eingabe Arztnummer (fünfstellig)	<ul style="list-style-type: none"><li>- nach Aufforderung und nach dem Ton Arztnummer per Sprache oder per Tasten zügig eingeben</li><li>- Eingabe wird übersprungen, falls Ihre Arztnummer über Ihre Telefonnummer erkannt werden kann</li></ul>
4	Eingabe PIN (vierstellig)	<ul style="list-style-type: none"><li>- nach Aufforderung und nach dem Ton PIN per Sprache oder per Tasten zügig eingeben</li></ul>
5	Auswahl 1 aus dem Hauptmenü „Dienstbeginn und Rufwefterschaltung“	<p>Sie befinden sich nun im Hauptmenü 1), das wiederkehrend angesagt wird</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- bei Spracheingabe: sagen Sie „eins“</li><li>- bei Tastatureingabe: Eingabe 1</li></ul>
6	Eingabe Beginndatum	<ul style="list-style-type: none"><li>- bei Spracheingabe: sagen Sie „heute“, „Montag“, „Dienstag“, ... „Sonntag“ oder „Stern“ (für sofort)</li><li>- bei Tasteneingabe: zweistellig über die Tasten (z.B. 02 für den 2. des nachfolgenden Monats) oder * (für sofort)</li><li>- bei Eingabe „Stern“ (für sofort) wird das Datum auf „heute“ und die Uhrzeit auf die aktuelle Zeit gesetzt. Der nachfolgende Schritt „Eingabe Beginnzeit“ wird dann übersprungen</li></ul>

7	Eingabe Beginnzeit	- ansagen der Uhrzeit (z.B. „siebenuhr“ für 7:00 Uhr) - 4-stellige Eingabe über die Tasten am Telefon (z.B. 0730 für 7:30 Uhr)
8	Eingabe Rufnummer	- über Kurzwahl durch ansagen von „eins“ (Praxis), „zwei“ (Handy), ... - über Kurzwahl durch Tasteneingabe 1 (Praxis), 2 (Handy),... - vollständig durch ansagen / Tasteneingabe der kompletten Rufnummer mit Vorwahl
9	Bestätigung der Eingabe mit „#“ (Raute) 3)	- nach Kontrollansage (bitte aufmerksam zuhören) Bestätigung der Programmierung durch ansagen „Raute“ oder Tasteneingabe #. Die Rufwefterschaltung ist nun eingerichtet - verwerfen bei fehlerhaften Eingaben durch ansagen von „Stern“ bzw. Tasteneingabe „*“
10	Beenden der Einstellung	- auflegen, um das Gespräch zu beenden - nach Punkt 9 befinden Sie sich wieder im Hauptmenü und Sie können weitere Programmierungen vornehmen 1) - durch ansagen „null“ bzw. durch die Tasteneingabe „0“ können Sie zur Patientenansage zurückkehren

## 5.1.2 Ansage Sprechstunde

### Ziel:

Sie haben Bereitschaftsdienst mit einer bereits eingerichteten Rufwefterschaltung (siehe 5.1) und wollen zusätzlich Beginn und Ende Ihrer Notfallsprechstunde ansagen lassen 2).

	zu tun	zu beachten
1	Auswahl 2 aus dem Hauptmenü (Sprechstunde)	Sie befinden sich bereits im Hauptmenü (siehe unter 5.1, Schritte 1-4), das wiederkehrend angesagt wird - bei Spracheingabe: sagen Sie „zwei“ - bei Tastatureingabe: Eingabe 2
2	Eingabe Beginndatum	Siehe 5.1, Schritt 6
3	Eingabe Beginnzeit	Siehe 5.1, Schritt 7
4	Eingabe Endezeit	
5	Bestätigung der Eingabe mit „#“ (Raute)	Siehe 5.1, Schritt 9
6	Beenden der Einstellung	Siehe 5.1, Schritt 10

### 5.1.3 Rufweitschaltung über den Schnellzugang

#### Ziel:

Sie haben bereits Bereitschaftsdienst und wollen während Ihres Bereitschaftsdienstes die Zielrufnummer für die Patientenrufe mit **sofortiger Wirkung** ändern oder Sie haben noch nicht Dienst und wollen Ihren Dienst mit sofortiger Wirkung beginnen.

	zu tun	zu beachten
1	Anruf der Bereitschaftsdienst-Rufnummer	Siehe 5.1 Schritt 1
2	Ansage „Stern“ und nachfolgend Ansage „Rufweitschaltungen“ oder  Tasteneingabe „*“ und nachfolgend „9912#“	<ul style="list-style-type: none"> <li>- die Eingaben müssen unmittelbar nach Beginn der Patientenansage erfolgen</li> <li>- nach Ansage „Stern“ wird die Patientenansage unterbrochen</li> <li>- bei der Ansage „Rufweitschaltungen“ auf den Plural achten</li> <li>- bei Erkennungsfehlern wird der letzte Textteil wiederholt. Nach dem zweiten Fehler wird aus Sicherheitsgründen die Spracherkennung deaktiviert (bitte erneut anrufen oder über Tastatur eingeben)</li> <li>- bei der Tastatureingabe nach Eingabe „*“ kurze Pause und nachfolgend „9912#“ eingeben</li> </ul>
3	Eingabe Arztnummer	siehe 5.1, Schritt 3
4	Eingabe PIN	siehe 5.1, Schritt 4
5	Eingabe Rufnummer	- Sie befinden sich nun sofort in der Programmierung für die Rufweitschaltung. Das Datum wird automatisch auf „heute“ und die Uhrzeit auf „sofort“ gesetzt. Es ist nur noch die Rufnummer (siehe 5.1 Schritt 8) einzugeben.
6	Bestätigung der Eingabe mit „#“ (Raute)	siehe 5.1, Schritt 9
7	Beenden der Einstellung	siehe 5.1, Schritt 10

### 5.1.4 Wochenenddienst Samstag und Sonntag

#### Ziel:

Sie haben am kommenden Wochenende am Samstag und am Sonntag Dienst und wollen Ihren hinterlegten Wochenenddienst mit einer ersten Rufweitschaltung und täglich bis zu zwei anzusagenden Sprechstunden einrichten.

	zu tun	zu beachten
1	Auswahl 3 aus dem Hauptmenü (Wochenenddienst)	Sie befinden sich bereits im Hauptmenü (siehe unter 5.1, Schritte 1-4), das wiederkehrend angesagt wird <ul style="list-style-type: none"> <li>- bei Spracheingabe: sagen Sie „drei“</li> <li>- bei Tastatureingabe: Eingabe 3</li> </ul>
2	Bestätigung der Eingabe mit „#“ (Raute) 3)	Siehe 5.1, Schritt 9
3	Beenden der Einstellung	Siehe 5.1, Schritt 10

## 5.1.5 Eintägiger Dienst (für Samstag, Sonntag oder Feiertag)

### Ziel:

Sie haben an einem einzelnen Tag (**Samstag, Sonntag oder Feiertag**) Dienst und wollen Ihren hinterlegten eintägigen Dienst mit einer ersten Rufweitschaltung und mit bis zu zwei anzusagenden Notfallsprechstunden einrichten.

	zu tun	zu beachten
1	Auswahl 5 aus dem Hauptmenü (Eintagesdienst)	Sie befinden sich bereits im Hauptmenü (siehe unter 5.1, Schritte 1-4), das wiederkehrend angesagt wird - bei Spracheingabe: sagen Sie „fünf“ - bei Tastatureingabe: Eingabe 5
2	Eingabe Beginndatum	siehe 5.1, Schritt 6
3	Bestätigung der Eingabe mit „#“ (Raute) 3)	siehe 5.1, Schritt 9
4	Beenden der Einstellung	siehe 5.1, Schritt 10

## 5.1.6 Dienstende (Dienstfrei)

### Ziel:

Nach Ihrem Dienstende hat keine Praxis Dienst. Sie wollen, dass nach Ihrem Dienst Ihre Rufweiterleitung durch die Dienstfrei-Ansage abgelöst wird und somit keine Patientenrufe auf Ihre Nummer vermittelt werden 4).

	zu tun	zu beachten
1	Auswahl 4 aus dem Hauptmenü (Dienstende)	Sie befinden sich bereits im Hauptmenü (siehe unter 5.1, Schritte 1-4), das wiederkehrend angesagt wird - bei Spracheingabe: sagen Sie „vier“ - bei Tastatureingabe: Eingabe 4
2	Eingabe Beginn-Datum	siehe 5.1, Schritt 6
3	Eingabe Beginn-Uhrzeit	siehe 5.1, Schritt 7
4	Bestätigung der Eingabe mit „#“ (Raute)	siehe 5.1, Schritt 9
5	Beenden der Einstellung	siehe 5.1, Schritt 10

## 5.1.7 Löschen

### Ziel:

Ein Dienst ab der ersten Rufweitschaltung mit allen nachfolgenden Rufweitschaltungen und den eingegebenen Sprechstunden wurde falsch eingegeben und soll gelöscht werden.

	zu tun	zu beachten
1	Auswahl 7 aus dem Hauptmenü (Löschen)	Sie befinden sich bereits im Hauptmenü (siehe unter 5.1, Schritte 1-4), das wiederkehrend angesagt wird - bei Spracheingabe: sagen Sie „sieben“ - bei Tastatureingabe: Eingabe 7
2	Eingabe Beginn-Datum	siehe 5.1, Schritt 6
3	Eingabe Beginn-Uhrzeit	siehe 5.1, Schritt 7
4	Bestätigung der Eingabe mit „#“ (Raute)	siehe 5.1, Schritt 9
5	Beenden der Einstellung	siehe 5.1, Schritt 10

- 1) Nach jeder Programmierfunktion kommen Sie wieder in das Hauptmenü zurück. Von dort aus können Sie weitere Programmierfunktionen auswählen. Dadurch sind mehrere Programmierschritte durch einen Konfiguratoranruf möglich.
- 2) Alternativ können Sie die erste Rufweitschaltung zusammen mit den anzusagenden Notfallsprechstunden mit den Komfortfunktionen „Wochenenddienst“ oder „Eintägiger Dienst“ in einem Schritt einrichten, sofern Ihre Sprechstundenzeiten im System hinterlegt sind (siehe Rückseite der Kennkarte).
- 3) Ist der Folgetag kein Samstag, Sonntag oder Feiertag, wird nach Einstellung der ersten Rufweitschaltung (Dienstbeginn) die automatische Programmierung von „Dienstende“ angeboten. Bitte Kontrollansage aufmerksam verfolgen und bei Stimmigkeit mit Raute bestätigen.
- 4) Nach Ihrem Dienst bleibt die Rufweitschaltung zu Ihrem Anschluss solange beibehalten, bis diese durch eine Rufweitschaltung Ihres Nachfolgers abgelöst wird. Durch „Dienstende“ können Sie eine Rufweitschaltung selbst beenden. **Hinweis: Bei einem unterbrechungsfreien Dienstwechsel zu einem Nachfolger darf kein „Dienstende“ programmiert werden.**

## 5.2 Support und Hotline

Für Ihre ersten Dienststellungen oder wenn Sie sehr selten Dienste übernehmen, können Sie den zentralen Einstellservice nutzen:

**Tel.: 0900 11 00 160 (1,40 €/Minute)**

Bei Unklarheiten ist es oft günstiger, den Service rechtzeitig in Anspruch zu nehmen, um so Fehleinstellungen zu vermeiden. Der Einstellservice steht Ihnen an 7 Tagen der Woche zur Verfügung. Außerhalb den üblichen Arbeitszeiten kann es sein, dass die Einstellungen erst zeitverzögert übernommen werden.

Bei Rückfragen, Verbesserungsvorschlägen und Systemstörungen wenden Sie sich bitte an die Hotline der TeleConsult Ulm GmbH. Sie erreichen uns auch außerhalb unseren Bürozeiten wie folgt:

**Tel.: (0731) 96294-0 bzw. (0731) 96294-25**

Fax: (0731) 96294-29

Mobil: (0170) 42 38 921

E-Mail: [Info@Tel-Con.de](mailto:Info@Tel-Con.de)

TeleConsult Ulm GmbH

Im Lehrer Feld 8

89081 Ulm

[Info@Tel-Con.de](mailto:Info@Tel-Con.de)

[www.Tel-Con.de](http://www.Tel-Con.de)

Aktuelle Informationen und die aktuelle Bedienungsanleitung zum Bereitschaftsdienst-System erhalten Sie im Internet unter [www.Tel-Con.de](http://www.Tel-Con.de). (Produkte und Download)

### 5.3. Testzugang

#### Testzugang zum ärztlichen Bereitschaftsdienst-System

Bitte beachten Sie, dass die Testzugänge von mehreren Personen gleichzeitig benutzt werden können.

	<b>Testsystem 1</b>
Bezirksname:	Test TeleConsult 2
Rufnummer (Sprachserver):	(0731) 1764-101
Bezirksnummer:	101
Bezirksansage:	ja (Typ 4)
Rerouting auf Rettungsleitstelle:	nein
Stimme:	Männerstimme
Internet:	www.Arztdienst.net
Region Internet:	Nord-Württemberg
Bezirk Internet:	Testbezirk Ulm 2
Arztnummer 1:	10101
PIN Arzt 1:	1011
Name:	Doktor Muster
Arztansage:	ja
Persönliches Ersatzziel:	einstellbar
Arztnummer 2:	10102
PIN Arzt 2:	1012
Name:	Praxis Herr Mustermann
Arztansage:	ja
Persönliches Ersatzziel:	einstellbar

Für Rückfragen stehen wir Ihnen unter der Rufnummer (0731) 96294-0 zur Verfügung.