



Ärztlicher Bereitschaftsdienst



Einheitliche Rufnummer
für den
Ärztlichen Bereitschaftsdienst

Systemkonzept
Fragen – Antworten



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

- **TeleConsult Ulm GmbH**
- ✓ Gründung im Februar 1999
- ✓ Sitz in 89081 Ulm, Im Lehrer Feld 8
- ✓ Geschäftsführer: **Walter Mödinger** Dipl.-Ing.; Betriebswirt (VWA)
- ✓ **Hersteller- und anbieterunabhängiger Ingenieurdienstleister**
 - Telekommunikation
 - Informationsverarbeitung
 - Organisation
 - Call Center Services
 - Security
 - Internet-Anwendungen



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Ziele und Systemnutzen

- Einheitliche Rufnummer mit Durchschaltung zum diensthabenden Arzt.
- Strukturierte Information der Patienten
(diensthabender Arzt, Notfallsprechstunden, persönliche Zusätze).
- Reduzierung von Gesprächen
(Belästigungsanrufen).
- Dezentrale benutzerfreundliche Administration durch die Ärzte.
- Hohe Flexibilität durch verzugsfreie Systemreaktion
(kurzfristige Vertretungen, ...).
- Interaktionen mit dem Internet.
- Rerouting-Optionen bei nicht Erreichbarkeit.
- Qualitätsmonitoring und Dokumentation.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Wie funktioniert die einheitliche Rufnummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes?

- Die Patientenanrufe der bezirklichen Rufnummer (z.B. 0180 1 9292xx) werden über das Telefonnetz und einem vorgeschalteten Sprach- und Vermittlungsserver automatisch zu den diensthabenden Ärzten durchgestellt.
- Eingaben der Patienten sind nicht erforderlich.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Wie wird ein Bereitschaftsdienst für eine Praxis eingerichtet?

Sie stellen eine erste Rufweitschaltung auf eine Rufnummer Ihrer Wahl ein (z.B. Praxis, Handy, Privat, ...).

Nach Einrichtung der Rufweitschaltung werden Sie als diensthabender Arzt angesagt und die Gespräche werden dann automatisch zu Ihnen durchgestellt.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Wie wird programmiert?

- Über einen beliebigen Telefonanschluss

- Eingabe der Daten über die Tastatur
- Sprachansage der Eingaben am Telefon

Das System verfügt über eine Spracherkennung, mit dessen Hilfe Sie alle Einstellungen vornehmen können.

- Eingabe über das Internet (www.Arzt dienst.net).



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Wie wird ein Dienst (Rufweberschaltung) eingerichtet ?

- Sie rufen zunächst Ihre eigene Notfallrufnummer (z.B. 01801 9292xx) an.
- Unmittelbar zu Beginn der Patientenansage geben Sie an der Tastatur den Code * 9911# ein oder Sie sagen „Stern und danach das Codewort „Systemeinstellungen“.
- Sie werden nun nacheinander zur Eingabe Ihrer Arztnummer und PIN aufgefordert.
- Das Hauptmenü für die Systemeinstellungen wird nun wiederkehrend angesagt.
- Hier können Sie mit der Auswahl „1“ oder der Ansage „eins“ die Rufweberschaltung einrichten.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Welche Funktionen gibt es im Hauptmenü?

- 1 Dienstbeginn und Rufweberschaltung
- 2 Sprechstunde
- 3 Wochenenddienst
- 4 Dienstende
- 5 Eintägiger Dienst
- 7 Löschen
- 8 Kontrolle der Einstellungen
- 0 Zurück



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

- **Beispiel: Einrichtung einer sofort wirksamen Rufweiserschaltung .**
 - Sie wählen die Funktion 1 „Rufweiserschaltung“ aus dem Hauptmenü.
 - Bei der Eingabe des Datums geben Sie „Stern“ ein. Dadurch wird das Datum auf heute und die Uhrzeit auf „sofort“ gesetzt.
 - Nach Aufforderung geben Sie die Rufnummer ein, auf die vermittelt werden soll (z.B. 2 für Kurzwahl Handy) und bestätigen die Eingabe mit „Raute“.
 - Tip:
Nach Eingabe „Raute“ wird erneut das Hauptmenü angesagt. Über die Auswahl „0“ können Sie zur Patientenansage zurückkehren und Ihren eben eingestellten Dienst kontrollieren.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

- **Kann die Rufweiserschaltung während des Dienstes geändert werden?**

Ja.
Sie können während Ihres Dienstes das Ziel der Rufweiserschaltung beliebig oft über die Funktion 1 „Dienstbeginn und Rufweiserschaltung“ ändern.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Was ist zu tun, wenn der Dienst endet?

Nichts!

Durch die Eingabe der (ersten) Rufwefterschaltung Ihres Nachfolgers endet Ihr Dienst automatisch.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Was ist zu tun, wenn nachfolgend kein Bereitschaftsdienst angeboten wird?

Sie deaktivieren die Rufwefterschaltung mit der Funktion 4 „Dienstende“.

Der Anrufer der Notfallrufnummer wird dann ab dem Zeitpunkt der Dienstende-Einstellung auf die Dienstfrei-Ansage geschaltet.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

- **Warum darf bei Dienstende mit unmittelbarem Dienstwechsel zu einem Nachfolger kein „Dienstende“ eingegeben werden?**

Eine Dienstende-Eingabe würde eine von Ihrem Nachfolger bereits eingegebene Rufweiterschaltung überschreiben (löschen).



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

- **Wie lassen sich dem Anrufer Notfallsprechstunden ansagen?**

Sie richten mit der Auswahl 2 „Sprechstunden“ eine oder mehrere Sprechstunden ein.

Dem Anrufer werden dann die am Tag des Anrufes und ab 20:00 Uhr ggf. die am Folgetag stattfindenden Sprechstunden angesagt.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

- **Können Programmierungen bereits vorher durchgeführt werden ?**

Ja:
Bis zu 6 Tage im voraus.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

- **Wie werden Kurzwahlruffnummern verwendet ?**

Sie können bis zu fünf Rufnummern aus Ihrem persönlichen Kurzwahlspeicher durch die einstellige Ansage / Eingabe 1 ... 5 oder durch Ansage „Praxis“, „Handy“, „Privat“, „Zentrale“ oder „Wohnung“ auswählen.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Wie können Dienste an Wochenenden bzw. an einzelnen Tagen programmiert werden ?

- mit der Funktion 3 „Wochenenddienst“
für Dienste am kommenden Wochenende (Samstag **und** Sonntag)
- mit der Funktion 5 „Eintägiger Dienst“
Für Dienste an einem einzelnen Tag (Feiertag, Samstag **oder** Sonntag).

Dabei wird automatisch eine erste Rufweitschaltung mit täglich bis zu zwei Sprechstunden programmiert. Die Daten sind im System fest hinterlegt und sind auch auf Ihrer Kennkarte abgedruckt.

Achtung: Vorhandene Programmierungen werden gelöscht .



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Wie kann der Schnellzugang für eine sofortige Rufweitschaltung genutzt werden?

Direkt aus der Patientenansage durch

- Ansage „Stern Rufweitschaltungen“ bzw.
- Tasteneingabe „* 9912#“

Dabei wird eine sofort wirksam werdende Rufweitschaltung programmiert. Es ist nur die Eingabe der Rufnummer erforderlich.



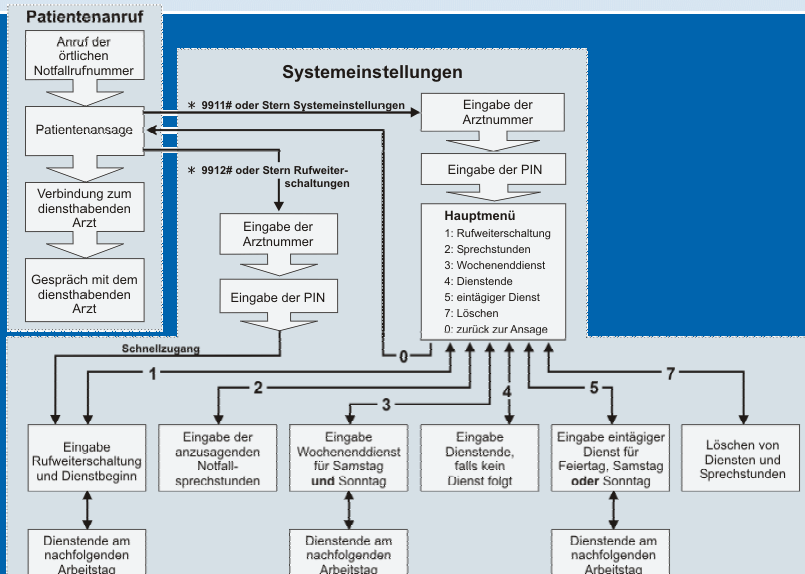
Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Wie können die Eingaben überprüft werden?

- Mit der Funktion 8 „Kontrolle der Einstellungen“ werden alle aktuellen Einstellungen Ihres Bezirks angesagt.
- Über das Internet unter www.Arztdienst.net können die Einstellungen für Ihren Bezirk eingesehen werden.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst





Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Wie wird ein Datum eingegeben?

- Sprachansage:
Durch Ansage „heute“, „morgen“ oder des Wochentages („Montag“ ... „Sonntag“).
- Tastatur:
Eingabe zweistelliges Tagesdatum
(z.B. 02 für den 2. des Monats. Monats- und Jahreswechsel werden automatisch berücksichtigt).



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Wie wird eine Uhrzeit eingegeben?

- Sprachansage:
Durch Ansage der Uhrzeit
(z.B. „achtuhr“, „halbzwölf“, „vierzehnuhnddreißig“, ...).
- Tastatur:
Über die Tasten geben Sie die Uhrzeit vierstellig ein (z.B. 0945 für 9:45 Uhr).



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Warum funktioniert die Tasteneingabe an manchen Telefonendgeräten nicht?

Ihr Telefon unterstützt nicht Tonwahl (MFV) oder ist nicht auf Tonwahl eingestellt.

Bitte nehmen Sie die Gebrauchsanleitung Ihres Telefons zur Hand, um die Einstellung zu ändern.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Warum versteht Sie die Spracherkennung nicht oder nicht richtig?

Hierfür kann es mehrere Ursachen geben.

- Vermeiden Sie Umgebungslärm, insbesondere störende Gespräche durch Mitmenschen.
- Sprechen Sie erst nach dem Signalton und sprechen Sie deutlich mit normaler Geschwindigkeit, nicht zu laut und nicht zu leise.
- Sprechen Sie Worte zusammenhängend und nicht in Teilen („achtzehnuhr“ nicht „acht zehn Uhr“).
- Bei der Eingabe einer Zahlenfolge sprechen Sie bitte zügig und ohne Pausen.

Mit etwas Übung werden Sie sehr gute Ergebnisse erzielen.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Wie werden Dienste über das Internet konfiguriert?

- Öffnen Internet Browser
- Eingabe www.arztdienst.net
- Auswahl Region
- Auswahl Bezirk
- Eingabe Arztnummer und PIN
- Auswahl Dienstekonfigurator



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website 'Ärztliche Bereitschaftsdienste'. The browser's address bar shows the URL 'https://arztdienst.net/arztdienst.php'. The website header includes the TC logo and the text 'TeleConsult Ulm GmbH' and 'www.tel-con.de'. The main content area features a navigation menu on the left with links for 'FAO', 'Impressum', 'Kontakt', 'Download', and 'Home'. The main form has two sections: 'Region' with a dropdown menu set to 'Süd-Württemberg' and an 'ENTER' button; and 'Bezirk' with a dropdown menu showing a list of districts including 'ZX Testbezirk Ulm 2 (301)', 'Zollernalbkreis: Burladingen und Jungingen (244)', 'Zollernalbkreis: Geislingen (249)', 'Zollernalbkreis: Haigerloch (241)', 'Zollernalbkreis: Hals- Nasen- Ohrenärzte (341)', 'Zollernalbkreis: Hechingen (243)', 'Zollernalbkreis: Kinderärzte (342)', 'Zollernalbkreis: Meßstetten (247)', 'Zollernalbkreis: Schömberg (248)', 'Zollernalbkreis: Winterlingen (269)', and 'ZX Testbezirk Ulm 1 (300)'. The 'Bezirk' dropdown is currently set to 'ZX Testbezirk Ulm 2 (301)' and has an 'ENTER' button next to it. The browser's status bar at the bottom shows 'Fertig' and 'Internet'.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

TC **Ärztliche Bereitschaftsdienste** www.tel-con.de

Region: Süd-Württemberg

Bezirk: ZX Testbezirk Ulm 2 (301)

Aktueller Dienst für Rufnummer 0731 3797 701
 08.11.04 Praxis Herr Mödinger
 Zeitstempel 89081 Ulm, im Lehrer Feld 01
 15:10

Sprechstunden
 von 16:00 Uhr bis 17:00 Uhr

weitere Dienste im Bezirk

Mo 08.11.2004	Dienst ab 16:00	Herr Mödinger
Mo 08.11.2004	Dienst ab 17:00	Herr Mödinger
Di 09.11.2004	Dienstende ab 08:00	

Zugang zum geschützten Bereich
 Nummer: [****] Pin: [****]

3



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

TC **Ärztliche Bereitschaftsdienste** www.tel-con.de

Region: Süd-Württemberg

Bezirk: ZX Testbezirk Ulm 2 (301)

Aktueller Dienst für Rufnummer 0731 3797 701
 08.11.04 Praxis Herr Mödinger
 Zeitstempel 89081 Ulm, im Lehrer Feld 01
 15:03

Sprechstunden
 von 16:00 Uhr bis 17:00 Uhr

weitere Dienste im Bezirk

Mo 08.11.2004	Dienst ab 16:00	Herr Mödinger
Mo 08.11.2004	Dienst ab 17:00	Herr Mödinger
Di 09.11.2004	Dienstende ab 08:00	

Dienste und Rufweitschaltungen in Bezirk ZX Testbezirk Ulm 2

Arzt	am	am	Zielrufnummer
Herr Mödinger	Mo 08.11.2004	14:50	0176 60004055



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

Herr Mödinger - Übersicht der Einstellungen Aktuelle / Eigene / Fremde **AKTUALISIEREN** **SCHLIESSEN**

Praxis	Funktion	Rufnummer	Datum	Beginn	Ende	Löschen
Herr Mödinger	Rufweiterschaltung	0176 60004055	Mo 08.11.2004	14:58		<input type="checkbox"/> löschen
Herr Mödinger	Rufweiterschaltung	0731 96294 20	Mo 08.11.2004	16:00		<input type="checkbox"/> löschen
Herr Mödinger	Sprechstunde		Mo 08.11.2004	16:00	17:00	<input type="checkbox"/> löschen
Herr Mödinger	Rufweiterschaltung	0176 60004055	Mo 08.11.2004	17:00		<input type="checkbox"/> löschen
	Dienstende		Di 09.11.2004	08:00		<input type="checkbox"/> löschen

Rufweiterschaltung

Datum Zeit Rufnummer

<input type="radio"/> Sofort	<input type="radio"/> Do	<input type="radio"/> 07:00	<input type="radio"/> 08:00	<input type="radio"/> 0731 96294 20
<input type="radio"/> Mo	<input type="radio"/> Fr	<input type="radio"/> 12:00	<input type="radio"/> 13:00	<input type="radio"/> 0176 60004055
<input type="radio"/> Di	<input type="radio"/> Sa	<input type="radio"/> 18:00	<input type="radio"/> 19:00	<input type="radio"/> 0170 42389 21
<input type="radio"/> Mi	<input type="radio"/> So	<input type="radio"/> -00:30	<input type="radio"/> +00:30	<input type="radio"/> 0731 96294 0
				<input type="radio"/> 0731 96294 12

Rufweiterschaltung für Mo, den 08.11.2004



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Wo erhalte ich Hilfe?

- Bei der Hotline unter der Telefonnummer (0731) 96294-25 (auch am Wochenende und bei Nacht).
- Im Internet unter www.Arztdienst.net
- Alles wichtige finden Sie auf Ihrer persönlichen Kennkarte, die Sie vor Betriebsaufnahme erhalten werden.



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

➤ Offene Punkte zur Einführung

- Ansage Bezirksname bei der Patientenansage (ja/nein, Ansagetext)
- Stimme (weiblich, männlich)
- Rerouting auf Rettungsleitstelle (Rufnummer)
- einheitliche Rufnummer
- Startzeitpunkt (Datum)
- Rücksendung der Erfassungsbögen (Datum)



Ärztlicher Bereitschaftsdienst

Armin Meindl
Walter Mödinger

TeleConsult Ulm GmbH

WWW.Tel-Con.de

Tel.: (0731) 96294-0

Fax: (0731) 96294-29

eMail: Info@Tel-Con.de