



DEUTSCH

platform²⁴

BENUTZERHANDBUCH – CLINIC

CLINIC V 4.135

Versionsnummer 6.0
09.11.2023



Zusammenfassung

Dies ist das vollständige Benutzerhandbuch für Clinic.

Copyright © 2023 Platform24 Healthcare AB



Platform24 Healthcare AB

Västra Järnväggsgatan 7, SE-111 64 Stockholm,
Sweden



Konsultieren Sie die Gebrauchsanweisung: eIFU,
die Sie im Produkt und auf der Webseite des Her-
stellers finden.

Paligo Veröffentlichung ID

12133 (UUID-b3b440c6-0890-ef6d-082e-4ca292462573)

Paligo-interne Veröffentlichungsversion

6.0

Inhaltsverzeichnis

1. Kontaktdaten	6
1.1. Hersteller	6
1.2. Technischer Support	6
1.2.1. Support für Endbenutzer	6
1.2.2. Superuser-Support	6
1.3. Rückmeldungen und Fragen zum Benutzerhandbuch	7
1.3.1. Druckversion der Gebrauchsanweisung anfordern	7
2. Symbole und Ermahnungen	8
2.1. Symbole	8
2.2. Warnungen	8
3. Warnhinweise	10
4. Zusammenfassung	11
5. Arbeitsmethodik	12
5.1. Übersicht	12
5.2. Informieren Sie sich vor einer Sprechstunde	12
5.3. Am Ende einer jeden Sitzung	12
5.4. Minderjährige Patienten	12
6. Anmelden und abmelden	13
6.1. Anmelden bei Clinic	13
6.2. Bei Clinic abmelden	13
7. Datensicherheit	14
7.1. Übersicht	14
7.2. Empfehlungen	14
8. Schichttyp	15
8.1. Übersicht	15
8.2. Verschiedene Schichttypen	15
9. Hauptmenü	16
9.1. Übersicht	16
9.2. Startseite	16
9.2.1. Angezeigte Filter für den Schichttyp Bereitschaftsdienst	17
9.2.2. Angezeigte Filter für den Schichttyp Sprechstunde	17
9.2.3. Asynchrone Fälle	18
9.2.4. Termine als Gast filtern (Dritter)	18
9.2.5. Spalten auf der Startseite	19
9.2.6. Neue Termine mit Prio 1	20
9.3. To-dos	20
9.3.1. Eingehende To-dos	21
9.3.2. Von mir erstellte To-dos	21
9.3.3. Von mir bestätigte To-dos	22
9.3.4. Erstellen von To-dos	22
9.3.5. Ein To-do zuweisen	24
9.4. Zeiträume	25
9.4.1. Einen neuen Zeitraum erstellen	26
9.4.2. Hinzufügen mehrerer identischer Zeiträume in einer Reihe	27
9.4.3. Löschen eines Zeitraums	28
9.4.4. Kopieren von Terminen in Ihren regulären Terminkalender	28
9.5. Abweichungen	30
9.5.1. Zur Meldung von Abweichungen	30
9.5.2. Lesen und Verwalten von Abweichungen	31
9.6. Patienten suchen	33
9.6.1. Suche nach einem Patienten	33
9.6.2. Einen neuen Patienten anlegen	34
9.7. Digitale Kollegen	34

9.8. Links	35
9.9. Benachrichtigungen	35
9.10. Ihr Profil	37
9.10.1. Profil	38
9.10.2. Persönliche Textbausteine verwalten	38
9.10.3. Fachabteilung wechseln	41
10. Terminseite	42
10.1. Übersicht	42
10.2. Kopfzeile der Seite	42
10.2.1. Basisdaten	43
10.2.2. Status der Patientenverbindung	43
10.2.3. Geschützte Identität	44
10.3. Aktueller Termin	44
10.3.1. Chat-Modul	44
10.3.2. Terminübersicht	46
10.3.3. Ratschläge zur Nachsorge	48
10.3.4. Anmerkungen in der Krankenakte	48
10.4. Patientendetails	57
10.4.1. Patienteninfo	57
10.4.2. Gesundheitsprofile	58
10.4.3. Warnhinweise	58
10.4.4. Hinzufügen von Kindern	61
10.5. Tickets	62
10.5.1. Ansicht der erstellten Tickets	62
10.5.2. Neue Tickets erstellen	62
10.6. Wiederkehrende Fragebögen	65
10.7. Fragebögen (in unregelmäßigen Abständen)	66
10.8. Alle Termine	66
10.9. Rezepte	67
10.10. Gesundheitsdaten	67
10.11. Einwilligung	68
10.12. Abgeschlossene Videotests	68
10.13. Neue Termine	68
10.14. Zertifikate	69
11. Entgegennahme und Durchführung eines Online-Termins	71
11.1. Aufnahme des Patienten	71
11.2. Videoanrufe	71
11.3. Versenden von Bildern oder PDF-Dateien an Patienten	72
11.4. Empfang von Bildern oder PDF-Dateien von Patienten	72
11.5. Dreier-Gespräche	73
11.6. Kollegen zum Chat einladen	73
11.6.1. Kollegen zum Patienten-Chat einladen	73
11.6.2. Einladen von Kollegen zum internen Chat zwischen Fachpersonal	75
11.6.3. Von Kollegen zum Chat eingeladen werden	76
11.7. Beenden von Terminen	76
11.8. Parallele Chats	79
12. Übergabe oder Übertragung von Terminen	80
12.1. Übersicht	80
12.2. Übergabe während eines laufenden synchronen Termins	81
12.3. Terminverlegung vor Empfang	82
13. Erstellen und Durchführen eines vor Ort-Termins (physischer Termin)	86
14. Übernahme eines asynchronen Termins	90
15. Eskalierte Termine	91
16. Registrierung neuer Patienten	92
17. Buchung eines Termins für einen Patienten	94

17.1. Übersicht	94
17.2. Terminarten	94
17.2.1. Videosprechstunde (mit Zeitaum)	94
17.2.2. Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)	94
17.2.3. Asynchron	95
17.2.4. Videosprechstunde (ggf. mit Gästen)	95
17.3. Buchung eines geplanten Termins	95
17.4. Versenden einer asynchronen Nachricht	96
17.5. Eine Videosprechstunde (ggf. mit Gästen) buchen	96
18. Umbuchung eines Patienten	103
18.1. Uhrzeit ändern oder Termin absagen	103
18.2. Vom Gesundheitspersonal gebuchte Termine	103
19. Beendigung einer Schicht in Clinic	104
20. Technische Probleme	106
20.1. Übersicht	106
20.2. Für medizinische Fachkräfte	106
20.2.1. Video	106
20.2.2. Cache leeren (Webverlauf)	107
20.3. Für Patienten	107
21. Technische Ausstattung	108
21.1. Übersicht	108
21.2. Hardware	108
21.2.1. Einrichten und Testen Ihres Mikrofons	108
21.2.2. Einrichten und Testen Ihrer Kamera	109
21.3. Prüfen Sie, ob Video und Audio in Chrome aktiviert sind	109
22. Support	110
22.1. Übersicht	110
22.2. Checkliste	110
23. Glossar	111
24. Versionen des Benutzerhandbuchs	113

1. Kontaktdaten

1.1. Hersteller

Adresse	Platform24 Healthcare AB Västra Järnvägsgatan 7 SE-111 64 Stockholm Schweden
Website	https://platform24.com

1.2. Technischer Support

1.2.1. Support für Endbenutzer

Platform24 bietet keinen direkten Zugang zum Support für *Endbenutzer*. Die erste Anlaufstelle für Fragen sind Ihre *Superuser* vor Ort und Ihre Ausbilder.

Informationen über die Superuser in Ihrer Organisation finden Sie in Ihren internen Routinen und Vorgehensweisen.

1.2.2. Superuser-Support

Ein *Superuser* ist ein Endbenutzer mit erweiterten Kenntnissen und Verantwortung für die Plattform in jeder Fachabteilung.

Der Superuser ist die erste Anlaufstelle für die Endbenutzer des Geräts und wendet sich bei Bedarf an Platform24, um ggf. weiteren Support zu erhalten.

Informationen über die Superuser in Ihrer Organisation finden Sie in Ihren internen Routinen und Vorgehensweisen.

Dringende Fälle

In dringenden Fällen sollten Superuser die unten stehende Platform24 Support-Telefonnummer anrufen.

Telefon: +46 (0) 10-140 23 21

Nicht dringende Fälle

Für alle nicht dringenden Supportfälle sollten Superuser eine E-Mail an die unten stehende Support-E-Mail senden.

E-Mail: <support@platform24.com>

Bei Fragen zu zusätzlichen Diensten oder Modulen, die Ihre Organisation erwerben oder aktivieren möchte, sollten sich Superuser an ihren *Customer Success Manager*, (*CSM*) unter Platform24 wenden.

1.3. Rückmeldungen und Fragen zum Benutzerhandbuch

Für Rückmeldungen und Fragen zum Benutzerhandbuch wenden Sie sich bitte per E-Mail an den unten stehenden Support für die Benutzerdokumentation.

E-Mail: <ud.feedback@platform24.com>

1.3.1. Druckversion der Gebrauchsanweisung anfordern

Plattform24 stellt die Gebrauchsanweisungen für seine Produkte in elektronischer Form zur Verfügung.

Wenn Sie eine Papierversion des Benutzerhandbuchs benötigen, wenden Sie sich bitte an Plattform24:

E-Mail: <ud.feedback@platform24.com>

2. Symbole und Ermahnungen

2.1. Symbole



Hersteller



Konsultieren Sie die Gebrauchsanweisung



Warnhinweis

2.2. Warnungen

Dieser Abschnitt beschreibt Warnungen, die in den Benutzerhandbüchern verwendet werden.



WARNUNG

Ein Warnhinweis weist auf eine gefährliche Situation hin, die, wenn sie nicht vermieden wird, zum Tod oder zu schweren Verletzungen führen kann.



ACHTUNG

Ein Vorsichtshinweis weist auf eine gefährliche Situation hin, die, wenn sie nicht vermieden wird, zu leichten oder mittelschweren Verletzungen führen kann.



WICHTIG

Eine wichtige Warnung weist auf Informationen hin, die der Benutzer unbedingt zur Kenntnis nehmen sollte.



ANMERKUNG

Eine Anmerkung weist auf Informationen hin, die der Benutzer zur Kenntnis nehmen sollte.



TIPP

Ein Tipp weist auf Empfehlungen für den Benutzer hin.

3. Warnhinweise



ACHTUNG

Versenden Sie niemals Patientendaten per E-Mail.



WICHTIG

Der aktive Modus bedeutet, dass Clinic in einer realen Umgebung des Gesundheitswesens läuft und die medizinischen Fachkräfte echte Patienten empfangen.



WICHTIG

Wenn Sie eine Reihe von Zeiträumen für Wochenenden/Feiertage hinzufügen, werden diese Zeiträume verfügbar sein. Das System erkennt nicht, ob die Klinik geschlossen ist.



ANMERKUNG

Sie können eine geschützte Identität nicht widerrufen, wenden Sie sich also an Platform24, um diese Informationen zu ändern.

4. Zusammenfassung

In der folgenden Arbeitsanleitung werden die verschiedenen Funktionen von *Clinic* beschrieben. Unterschiedliche Fachabteilungen haben unterschiedliche digitale Abläufe, und unterschiedliche Benutzer-Rollen können unterschiedliche Zugriffsrechte haben, weshalb einige Abschnitte in dieser Arbeitsanweisung für Sie möglicherweise nicht relevant sind.

Es ist ratsam, das Handbuch mindestens einmal durchzugehen, aber es kann schwierig sein, sich alle für Sie relevanten Abschnitte zu merken. Stellen Sie sicher, dass das Dokument jederzeit verfügbar ist, damit Sie auf die Abschnitte zugreifen können, die Sie später noch einmal durchgehen möchten.

Der Hauptzweck der Plattform besteht darin, Ihre Arbeit so reibungslos und einfach wie möglich zu gestalten, ohne dabei Kompromisse bei der medizinischen Qualität einzugehen. *Clinic* ist das Modul für medizinische Fachkräfte auf der Plattform, in dem Chat- und Videosprechstunden stattfinden. Die Chatverläufe, Bilder und Dateien, die über die Plattform gesendet werden, sowie die automatische Krankenakte, die während der Triage erstellt wird, und die Einträge in der Krankenakte, die vom Gesundheitspersonal auf Clinic erstellt werden, werden gemäß dem Patientendatenschutz (PDA) behandelt. Das bedeutet, dass die Informationen mindestens 10 Jahre lang gespeichert werden, es sei denn, der zuständige Gesundheitsdienstleister beantragt vorher die Löschung. Videoberatungen und Telefongespräche in Plattform24 werden nicht gespeichert.

Der Zugang zu Clinic wird dem Gesundheitspersonal vom *Administrator* der Fachabteilung gewährt, der die Zugangsrechte festlegt.

Eine *eindeutige persönliche Kennung* ist für die Anmeldung bei Clinic erforderlich.

Clinic wird regelmäßig aktualisiert. Geringfügige Aktualisierungen werden häufig vorgenommen, ohne dass dies auffällt. Bei größeren Aktualisierungen wird Ihre Fachabteilung im Voraus informiert, und es ist wichtig, dass Sie die Seite aktualisieren, um sicherzustellen, dass diese Aktualisierungen aktiviert sind. Klicken Sie dazu in Ihrem Browser auf die Schaltfläche Aktualisieren (normalerweise ein kreisförmiger Pfeil in der oberen linken Ecke).



ANMERKUNG

Alle personenbezogenen Daten in den Bildern, die im Benutzerhandbuch verwendet werden, werden nach dem Zufallsprinzip generiert und mit zufälligen Namen versehen. Sie stellen in keiner Weise reale Menschen dar.



ANMERKUNG

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung. Wir danken für Ihr Verständnis.

5. Arbeitsmethodik

5.1. Übersicht

Es ist wichtig, über eine effektive Arbeitsmethodik zu verfügen, damit die Arbeit sicher und reibungslos durchgeführt werden kann. Der folgende Abschnitt enthält Tipps für eine gute Arbeitsmethodik bei der Arbeit mit Patienten in einem digitalen Ablauf.

5.2. Informieren Sie sich vor einer Sprechstunde

Öffnen Sie die Krankenakte des Patienten in Ihrem normalen Krankenaktensystem. Denken Sie daran, immer die Angaben zur Einstufung/Anamnese des Patienten zu lesen und alle Bilder zu studieren, bevor Sie den Termin wahrnehmen, sofern diese Informationen verfügbar sind. Beginnen Sie dann das Gespräch, indem Sie angeben, dass Sie die Informationen gelesen haben. Es ist selten gut, das Gespräch mit offenen Fragen zu beginnen, da dies dem Patienten das Gefühl gibt, sich wiederholen zu müssen.

Wenn der Patient vom Gesundheitspersonal für einen Online-Termin gebucht wurde, werden die Details zur Triage/Anamnese nicht im Anamnesefenster für Ihren Termin angezeigt. In Clinic können Sie dann im Fenster Krankengeschichte auf alle Buchungsdetails zugreifen. Wenn der Termin mit dem Typ „Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)“ gebucht wurde (Informationen zu den verschiedenen Termintypen finden Sie in einem Abschnitt weiter unten in dieser Anleitung), werden vor Ihrem Termin keine Vorab-Informationen angezeigt. Es gibt dann wahrscheinlich Vorabinformationen aus einem früheren Online-Termin oder sie sind in Ihrem regulären medizinischen Aufzeichnungssystem dokumentiert.



ANMERKUNG

Post-Triage-Fragen (zusätzliche Fragen, die vor der Sprechstunde gestellt werden, und mögliche Freitextinformationen des Patienten) sind nicht Teil der Triage-Priorisierung, können aber einen deutlichen Mehrwert für die Sprechstunde darstellen.

5.3. Am Ende einer jeden Sitzung

- Gehen Sie zur Startseite
- Gibt es Termine, die nicht als erledigt markiert wurden?
- Gibt es Nachrichten, die Sie beantworten sollten und die noch nicht beantwortet wurden?
- Abmelden

5.4. Minderjährige Patienten

Kinder, die zu jung sind, um sich selbst behandeln zu lassen, können von ihrem Sorgeberechtigten vertreten werden. Um dem Gesundheitspersonal deutlich zu machen, dass es sich um einen Termin für eine minderjährige Person handelt, enthalten diese Konsultationen auch Informationen über den Sorgeberechtigten.

6. Anmelden und abmelden

6.1. Anmelden bei Clinic

1. Öffnen Sie den Browser und geben Sie die URL <https://clinic.platform24.se> ein. Die empfohlenen Webbrowser sind **Google Chrome** oder **Microsoft Edge**.



ANMERKUNG

Einige Kunden haben möglicherweise einen separaten Link zu . Wenden Sie sich an Ihren Superuser in Platform24, wenn der Link nicht funktioniert.

2. Melden Sie sich mit der von Ihnen gewählten Authentifizierungsmethode an.



ANMERKUNG

Die gewählte Authentifizierungsmethode ist kundenspezifisch. Wenden Sie sich an Ihren Superuser, wenn Sie sich über das Anmeldeverfahren in Ihrer Clinic-Anwendung unsicher sind.

6.2. Bei Clinic abmelden

1. Klicken Sie auf **Abmelden** in der unteren linken Ecke.

7. Datensicherheit

7.1. Übersicht

Wie bei jedem Umgang mit sensiblen Informationen ist es sehr wichtig, die Datensicherheit zu berücksichtigen. Dies dient in erster Linie dem Schutz sensibler Patientendaten, aber auch dazu, die unbefugte Verwendung Ihres Namens zu verhindern.

Sie sind für den sicheren Umgang mit Ihren Anmeldedaten verantwortlich. Damit verhindern Sie, dass unbefugte Benutzer Zugriff auf die Anwendung erhalten.

Lassen Sie Ihren Computer niemals unbeaufsichtigt, wenn Ihr Login aktiviert ist.



ANMERKUNG

Stellen Sie sicher, dass Sie sich immer abmelden, wenn Sie Ihren Computer verlassen.

7.2. Empfehlungen

Unsere Empfehlungen zur weiteren Gewährleistung der Datensicherheit:

- Verwenden Sie immer Computer mit einer verschlüsselten Festplatte
- Verbinden Sie Ihren Computer niemals mit Netzwerken, für die kein Passwort erforderlich ist
- Verbinden Sie Ihren Computer niemals mit Netzwerken, die Ihnen unbekannt sind
- Schließen Sie niemals einen USB-Stick an Ihren Computer an, wenn Sie nicht vollständig mit dem Inhalt des USB-Sticks vertraut sind
- Stellen Sie sicher, dass eine aktive und aktuelle Antiviren-Software verwendet wird
- Laden Sie niemals unbekannte Dateien aus dem Internet herunter
- Öffnen Sie keine E-Mails von unbekanntem Benutzern

8. Schichttyp

8.1. Übersicht

Es gibt verschiedene Schichttypen, die Nutzer verwenden können. Der Schichttyp ist voreingestellt, kann aber geändert werden, indem Sie auf Ihren Namen auf der linken Seite klicken, wenn Sie auf Clinic angemeldet sind. Siehe auch [Ihr Profil \[37\]](#)

Wenn das System den Kontakt zu Ihrem Browser verliert, zum Beispiel aufgrund einer langsamen Internetverbindung, Sie die Registerkarte schließen, der Computer in den Ruhezustand geht oder technische Fehler auftreten, wird Ihre Schicht nach 30 Minuten unterbrochen (gilt nicht für den Schichttyp *Sprechstunde*). Das bedeutet, dass Sie nicht mehr als eingeloggter Kollege sichtbar sind, aber Sie werden weiterhin SMS-Mitteilungen erhalten, wenn Sie dies so eingestellt haben. Wenn innerhalb von 12 Stunden kein Kontakt wiederhergestellt wird, wird die Schicht vollständig beendet und Sie erhalten keine Mitteilungen mehr (gilt nicht für den Schichttyp *Sprechstunde*).

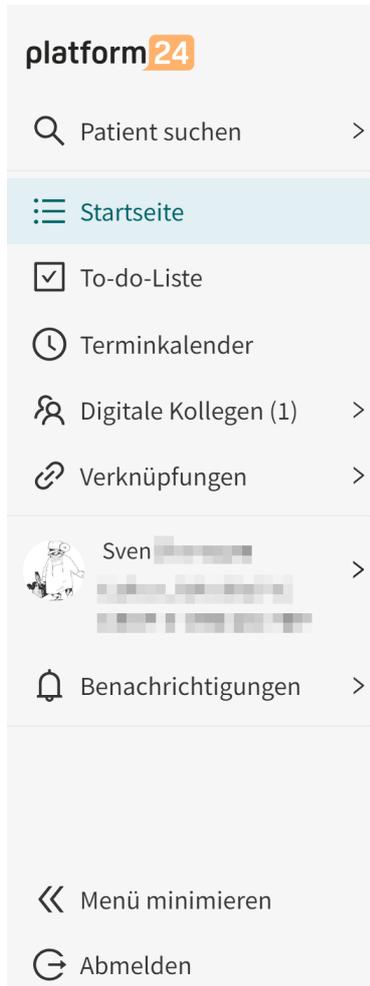
8.2. Verschiedene Schichttypen

- | | |
|---------------------------------|--|
| Bereitschaftsdienst: | Die Hauptaufgabe besteht darin, spontane (Drop-In)Patienten zu empfangen. Der Filter Meine aktuellen zeigt neue Patienten in der Warteschlange, Termine mit neuen asynchronen Nachrichten, laufende synchrone Termine, die Sie begonnen haben, sowie anstehende geplante Termine in den nächsten 30 Minuten für <i>Ihre Benutzer-Rolle</i> . Sie können wählen, ob Sie Mitteilungen für neue Patienten in der Warteschlange oder auch für neue asynchrone Nachrichten erhalten möchten. |
| Sprechstunde: | Die Hauptaufgabe besteht darin, Patienten mit einem gebuchten Termin zu empfangen. Der Filter Heute zeigt gebuchte Termine für die aktuellen 24 Stunden an. In der Übersicht sehen Sie sowohl die Patienten, die einen Termin direkt mit Ihnen gebucht haben, als auch die Patienten, die nicht auf eine bestimmte Ressource gebucht sind, sondern auf <i>Ihre Benutzer-Rolle</i> . Dies gewährleistet einen besseren Überblick und eine bessere Tagesplanung. Ihre Schicht endet nicht automatisch, wenn Sie mit dem Schichttyp Sprechstunde angemeldet sind. |
| Hintergrundbereitschaft: | Die Hauptaufgabe besteht darin, die Schicht Bereitschaftsdienst zu unterstützen, aber Sie können auch als Bereitschaftsdienst arbeiten, mit zwei wichtigen Unterschieden: <ul style="list-style-type: none"> • Das Personal mit Hintergrundbereitschaft erhält bestimmte Mitteilungen, die das Personal mit Bereitschaftsdienst nicht erhält: wenn eine lange Warteschlange besteht oder wenn kein Personal im Bereitschaftsdienst angemeldet ist. • Die Mitteilungen werden unter der Voraussetzung verschickt, dass der Nutzer seine Handynummer in Clinic registriert hat. |
| Nichts: | Wenn Sie sich im System anmelden, ohne neue Patienten empfangen zu wollen. Sie werden unter Digitale Kollegen nicht sichtbar sein. |

9. Hauptmenü

9.1. Übersicht

Das Hauptmenü ist auf der linken Seite des Displays zu sehen, wenn Sie in Clinic angemeldet sind.



Die Anzahl der Punkte im Hauptmenü hängt von der Konfiguration Ihrer Fachabteilung und Ihrer eigenen Zugriffsrechte ab.

9.2. Startseite

Wenn Sie auf **Startseite** klicken, werden im oberen Bereich verschiedene Registerkarten angezeigt. Die angezeigten Registerkarten werden von der jeweiligen Fachabteilung bestimmt. Beispiele: *Meine aktuellen* / *Heute, Nicht unterschrieben, Alle aktuellen, Meine letzten, Datum auswählen*.

Prio	Status	Name	Grund für die Kontaktaufnahme	Angemeldet	Medizinische Fachkraft	Termin beendet	Vereinbart für	Erledigt
3	Neu Sync Übertragung	David 19:59		15.02.2023 13:14	Übernehmen	-	-	<input type="checkbox"/>
3	Neu Sync Übertragung		Fieber	23.02.2023 09:11	Übernehmen	-	-	<input type="checkbox"/>
1	Neu Sync			04.04.2023 15:00	Übernehmen	-	-	<input type="checkbox"/>
1	Neu Sync			gestern um 15:36 Uhr	Übernehmen	-	-	<input type="checkbox"/>
2	Neu Konsultation			Übernehmen	Von: SL Bis: SS	-	-	<input type="checkbox"/>
3	Neu Konsultation			Übernehmen	Von: TD Bis: Ärztin...	-	-	<input type="checkbox"/>
3	Neu Sync			03.03.2023 11:19	Übernehmen	-	-	<input type="checkbox"/>
3	Neu Sync		AnprechpartnerIn	04.04.2023 12:52	Übernehmen	-	-	<input type="checkbox"/>
3	Neu Sync			04.04.2023 15:25	Übernehmen	-	-	<input type="checkbox"/>

Zuletzt aktualisiert vor ein paar Sekunden

26 Stücke < 1 2 > 25 / Seite v

In jeder Registerkarte/jedem Filter wird eine Terminliste/ein Hauptbuch angezeigt. Die Benutzer-Rolle (Art des Zugriffsrechts), die Ihnen in Clinic zugewiesen ist, steuert, welches Hauptbuch Sie für verschiedene Schichttypen einsehen können.

Das Hauptbuch hat verschiedene Spalten, die in [Spalten auf der Startseite \[19\]](#) beschrieben werden.

9.2.1. Angezeigte Filter für den Schichttyp Bereitschaftsdienst

- **Meine aktuellen:** Zeigt die Patienten in der Warteschlange für Ihre Benutzer-Rolle (Arzt/Krankenpfleger usw.) in Ihrer Fachabteilung, Ihre laufenden Termine, Ihre unbeantworteten asynchronen Nachrichten, *asynchrone Nachrichten*, die einem Kollegen gehören, der sie innerhalb von 2 Stunden beantwortet hat, und geplante Termine für die nächsten 30 Minuten, an Sie oder Ihre Benutzer-Rolle übergebene Termine und Beratungstermine für Sie oder Ihre Benutzer-Rolle.
- **Nicht signiert:** Hier können Sie Ihre erledigten Termine einsehen, für die Sie die Einträge nicht unterschrieben haben.
- **Alle aktuellen:** Zeigt Patienten in Warteschlangen und laufende Termine mit Ihrer Benutzer-Rolle (Arzt/Krankenpfleger usw.) in Ihrer Fachabteilung, geplante Termine für die nächsten 30 Minuten und unbeantwortete asynchrone Nachrichten.
- **Meine letzten:** Zeigt Ihre letzten 50 Termine an
- **Datum auswählen:** Hier können Sie Termine nach Datum, Fachabteilung, Rolle und Gesundheitspersonal filtern.

9.2.2. Angezeigte Filter für den Schichttyp Sprechstunde

- **Heute:** Zeigt die heute geplanten Patienten für Ihre Benutzer-Rolle, für Sie und für Ihre Fachabteilung an, wenn der Empfänger nicht angegeben wurde, sowie *asynchrone Nachrichten*. Sie können auf **Heute** klicken und aktiv ein anderes Zeitintervall aus der Liste auswählen, das Sie für geplante Patienten anzeigen möchten.
- **Nicht signiert:** Wie bei der Schichtart Bereitschaftsdienst.
- **Alle aktuellen:** Wie bei der Schichtart Bereitschaftsdienst.

- **Meine letzten:** Wie bei der Schichtart Bereitschaftsdienst.
- **Datum auswählen:** Wie bei der Schichtart Bereitschaftsdienst.

9.2.3. Asynchrone Fälle

Asynchrone Fälle sind deutlich sichtbar, mit Async-Status und ohne eine Schaltfläche **Empfangen/Nicht abgeschlossen**. Ein rundes farbiges Symbol ist ebenfalls im Hauptbuch zu sehen.

Jede asynchrone Nachricht eines Patienten muss geöffnet und bearbeitet werden, um sie aus dem Hauptbuch zu entfernen. Klicken Sie auf das runde Symbol, um eine asynchrone Nachricht zu erhalten, und wenn Sie den Patientenchat aufrufen, müssen Sie entweder auf die Nachricht antworten oder auf **Als erledigt markieren** klicken.

Einerseits wäre es am besten, wenn sich die zuletzt mit einem Fall befasste Person in erster Linie damit befassen würde, andererseits ist nicht sicher, dass sie bei Clinic angemeldet ist. Um dies zu erleichtern, werden neue *asynchrone Nachrichten* mit einem kleinen, *farbigen* runden Symbol neben dem Namen in der Spalte **Medizinische Fachkraft** gekennzeichnet.

- **Grünes Symbol:** Da Sie in diesem Fall der letzte Ansprechpartner waren, sollten Sie sich zum Beispiel (aber nicht unbedingt) damit befassen.



- **Rotes Symbol:** Ein anderer eingeloggter Kollege war der letzte Ansprechpartner in dem Fall und sollte sich beispielsweise (aber nicht unbedingt) mit dem Fall befassen.



- **Lila Symbol:** Keine der angemeldeten Personen war der letzte Kontakt für diesen Fall. Es spielt also keine Rolle, wer den Fall bearbeitet.



Prio	Status	Name	Grund für die Kontaktaufnahme	Angemeldet	Medizinische Fachkraft	Termin beendet	Vereinbart für	Erledigt
3	Asynch	Viktor 19 91	Administrativ	letzten Donnerstag um 14:40 Uhr	SS	DTA	-	<input type="checkbox"/>
3	Asynch	Andreas 19 91		19.05.2023 08:13	AD	19.05.2023 08:15	-	<input type="checkbox"/>

Zuletzt aktualisiert vor ein paar Sekunden 2 Stücke < 1 > 25 / Seite

9.2.4. Termine als Gast filtern (Dritter)

1. Wenn Sie als Gast (Dritter) zur Teilnahme an einem Termin eingeladen wurden, ist die Registerkarte **Termin als Gast** sichtbar.

Meine aktuellen	Nicht signiert	Alle aktuellen	Meine letzten	Termin als Gast	Datum auswählen
-----------------	----------------	----------------	---------------	-----------------	-----------------

2. Die Registerkarte verschwindet, wenn die Besprechung beendet ist. Sie können den Termin auf der Registerkarte **Meine letzten** finden.

Meine aktuellen Nicht signiert Alle aktuellen **Meine letzten** Datum auswählen

3. Wenden Sie den Filter **Termine als Gast** mit Hilfe des Schiebereglers an.

Termin als Gast

Dadurch wird der Termin als Gast (Dritter) auf der Registerkarte **Meine letzten** herausgefiltert.

Meine aktuellen Nicht signiert Alle aktuellen **Meine letzten** Datum auswählen Abgeschlossene ausblenden Termin als Gast

Prio	Status	Name	Grund für die Kontaktaufnahme	Angemeldet	Medizinische Fachkraft	Termin beendet	Vereinbart für	Erledigt
3	Abgeschlossen	Albert 19 91		20.04.2023 12:56	SS	08.05.2023 13:34	-	<input type="checkbox"/>
3	Abgeschlossen	Marcus 19 92		28.04.2023 10:03	SS	28.04.2023 11:59	02.05.2023 10:00 (SS)	<input type="checkbox"/>

9.2.5. Spalten auf der Startseite

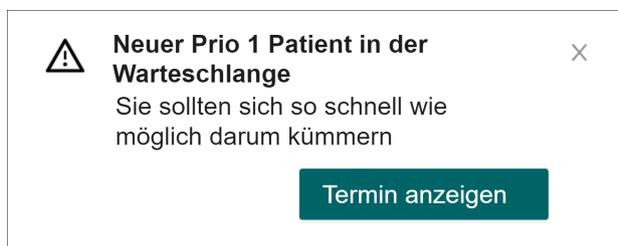
Welche Spalten auf der Startseite angezeigt werden, hängt von Ihrer Fachabteilung ab.

- Prio** Gibt die vom Kunden festgelegte Terminpriorität an. 1 ist der höchste, 5 der niedrigste Wert. Termine der Priorität 1 müssen vor denen der zweiten Priorität eingehen usw. Diejenigen, die die höchste Priorität haben, stehen ganz oben im Hauptbuch. Wenn ein Patient der Priorität 1 in die Warteschlange aufgenommen wird, erscheint in der rechten unteren Ecke des Browserfensters eine Mitteilung (Nachricht). Eine Beschreibung dazu finden Sie in [Neue Termine mit Prio 1 \[20\]](#)
- Die Priorität kann zum Beispiel wie folgt definiert werden:
- Priorität 1: Es muss sofort gehandelt werden.
 - Priorität 2: Muss innerhalb von 4 Stunden bearbeitet werden
 - Priorität 3: Muss innerhalb von 24 Stunden bearbeitet werden
 - Priorität 4: Muss in der/den nächsten Woche/Wochen in Absprache mit dem Patienten erledigt werden
 - Priorität 5: Benötigt keine weitere Betreuung
- Status** Gibt an, ob sich Termine in einer synchronen, asynchronen oder abgeschlossenen Phase befinden. NEU wird in einem roten Kreis angezeigt, wenn es sich um neue Fälle handelt, denen noch kein Gesundheitspersonal zugewiesen wurde. Wenn ungelesene *synchrone Nachrichten* oder unfertige *asynchrone Nachrichten* vorliegen, wird die Anzahl der Nachrichten in einem roten Kreis angezeigt.
- Name** Name des Patienten und eindeutige Nutzer-ID
- Grund der Kontaktaufnahme** Kontaktgrund für den aktuellen Termin.
- Angemeldet** Wann der Patient in die Warteschlange aufgenommen wurde.

Medizinische Fachkraft	Die Initialen der für den Termin angemeldeten medizinischen Fachkraft. Bewegen Sie den Mauszeiger über dieses Feld, um den vollständigen Namen der medizinischen Fachkraft anzuzeigen. Wenn für den Termin keine medizinische Fachkraft registriert ist, wird stattdessen die Schaltfläche Empfangen angezeigt, damit Sie den Patientenfall bearbeiten können. <i>Nicht abgeschlossen</i> wird angezeigt, wenn es sich um einen gebuchten Termin handelt, bei dem der Patient noch nicht alle Fragen beantwortet hat oder nicht für den Termin eingeloggt ist. Wenn mehr als eine medizinische Fachkraft an einem Termin beteiligt ist, beziehen sich die ersten Initialen auf die Person, die den ersten Kontakt hergestellt hat, und die Initialen in Klammern auf die Person, die den letzten Kontakt hatte. Wenn es neue asynchrone Fälle für die von Ihnen besetzte Rolle gibt, erscheint hier ein rundes Symbol, auf das Sie klicken können, um den Fall zu bearbeiten.
Termin beendet	Wird angezeigt, wenn ein <i>gebuchter Termin</i> beendet ist. <i>DTA (Direct to Async)</i> wird angegeben, wenn der Termin in einer asynchronen Phase gestartet wurde.
Vereinbart für	Die Zeitfenster für Termine, die für eine bestimmte Uhrzeit geplant sind, werden angezeigt. Wenn Termine vom Gesundheitspersonal gebucht wurden, werden deren Initialen angezeigt. Es gibt auch ein kleines Kästchen mit einem Stift darin, um Termine abzusagen oder umzubuchen.
Erledigt	Dieses Kontrollkästchen hilft Ihnen, den Überblick darüber zu behalten, welche Termine Sie erledigt haben und welche nicht. Andere Benutzer können nicht sehen, ob Sie in das Feld klicken oder nicht. Mit der Schaltfläche Erledigt ausblenden können Sie ganz einfach nur die Termine herausfiltern, die nicht erledigt sind. Diese Kopfzeile ist nicht für alle Fachabteilungen verfügbar.

9.2.6. Neue Termine mit Prio 1

Wenn sich ein Patient der Priorität 1 in die Warteschlange einreicht, wird unten rechts im Webfenster eine Meldung angezeigt, unabhängig davon, wo Sie sich in Clinic befinden. Dieses Pop-up-Fenster sieht aus wie das Bild hier.



Dieses Pop-up-Fenster wird auch dann angezeigt, wenn Sie sich in einem Patiententermin befinden. Es wird auch unter der Überschrift **Benachrichtigungen** im Hauptmenü angezeigt.

9.3. To-dos

To-dos sind Aufgaben, die entweder automatisch oder manuell vom Gesundheitspersonal erstellt werden. Ob und welche To-dos automatisch erstellt werden, wird von Ihrer Organisation festgelegt. Beispiele für automatische To-dos: wenn Patienten Interviewfragen beantwortet haben, die nicht mit Terminen verbunden sind, oder wenn Patienten ihre Buchungstickets nicht nutzen.

Von medizinischen Fachkräften erstellte To-dos haben immer den To-do-Typ *Aufgabe*. Die anderen To-do-Typen werden von der Plattform automatisch erstellt.



ACHTUNG!

Diese Rubrik ist nur sichtbar, wenn Ihre Fachabteilung sie aktiviert hat.

9.3.1. Eingehende To-dos

Alle eingehenden To-dos werden auf der Registerkarte **Eingehend** in der Ansicht **To-dos** aufgeführt. Die To-dos sind nach Patienten gruppiert und nach Priorität sortiert.

Die To-dos auf der Registerkarte **Eingehend** können nach Fachabteilung und medizinischer Fachkraft sowie nach To-do-Typ gefiltert werden. Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um diese Filter anzuwenden. Es ist möglich, mehrere Optionen in den Dropdown-Listen auszuwählen.

To-do-Liste

Ein neues To-do erstellen

Eingehend Von mir erstellt Von mir gelesen

Wessen To-do-Liste möchten Sie sehen? x

Nach Typ filtern

Auch gelesene anzeigen

Patient:	Prio	Inhalt	BeauftragterRolle	Erstellt
Sara	3	Aktivität verpasst (28)	LF EB	14. Dez. 2021 - 24. Aug. 2022
	3	Fragebogen fertig (4)	LF	11. Aug. 2022 - 1. Sept. 2023
Magnus	3	Interview beendet (1)	SS	31. Aug. 2023

Verwenden Sie den Schieberegler **Auch gelesene anzeigen**, um auch die bereits bestätigten To-dos anzuzeigen.

Auch gelesene anzeigen

9.3.2. Von mir erstellte To-dos

Die Registerkarte **Von mir erstellt** in der Ansicht **To-dos** listet To-dos auf, die von der angemeldeten medizinischen Fachkraft erstellt wurden.

To-do-Liste

Ein neues To-do erstellen

Eingehend Von mir erstellt Von mir gelesen

Auch gelesene anzeigen

Patient:	Prio	Inhalt	BeauftragterRolle	Erstellt
Magnus	3	Interview beendet (1)	SS	31. Aug. 2023
Jake	3	Ticket abgelaufen (1)	SS	28. Juni 2023

Verwenden Sie den Schieberegler **Auch gelesene anzeigen**, um auch die bereits bestätigten To-dos anzuzeigen.

Auch gelesene anzeigen

9.3.3. Von mir bestätigte To-dos

Die Registerkarte **Von mir gelesen** in der Ansicht **To-dos** listet die To-dos auf, die vom angemeldeten Behandler bestätigt wurden.

To-do-Liste + Ein neues To-do erstellen

Eingehend Von mir erstellt Von mir gelesen

Patient:	Prio	Inhalt	Erstellt	Gelesen am
Lars	3	Aktivität verpasst (312)	13. Dez. 2021 - 12. Juni 2023	12. Juni 2023
	3	Blutdruck und Puls (1)	9. Feb. 2022	12. Juni 2023
	3	Fragebogen fertig (15)	18. Nov. 2021 - 9. Aug. 2022	1. Juni 2023
Mikaela	3	Aktivität verpasst (173)	6. Jan. 2022 - 25. Apr. 2023	12. Juni 2023

9.3.4. Erstellen von To-dos

Um ein neues To-do außerhalb eines Patiententermins zu erstellen:

1. Klicken Sie im Hauptmenü auf die Überschrift **To-dos**, um zur Ansicht **To-dos** zu gelangen.

To-do-Liste + Ein neues To-do erstellen

Eingehend Von mir erstellt Von mir gelesen

Wessen To-do-Liste möchten Sie sehen? Nach Typ filtern **Auch gelesene anzeigen**

Patient:	Prio	Inhalt	Beauftragten	Rolle	Erstellt
David 20	1	Blutdruck und Puls (4)	TS	Krankenpfleger/in	9. Dez. 2022
	3	Aktivität verpasst (712)	TS	Krankenpfleger/in	10. Dez. 2022 - 21. Juni 2023

2. Klicken Sie auf **Erstellen eines neuen To-dos** in der oberen rechten Ecke.



3. Füllen Sie die Felder im Dialog **Neues To-do erstellen** aus:

- **Leistungserbringer**

- **Fachbereich** – Erweitern Sie die Baumstruktur, um die gewünschte Benutzer-Rolle oder die gewünschte medizinische Fachkraft auszuwählen.
- **Priorität** – Legt die Priorität des To-dos auf einer Skala von 1 bis 5 fest, wobei 1 die höchste Dringlichkeit bedeutet.
- **Patient** – Fügen Sie einen Patienten hinzu, wenn sich das To-do auf einen bestimmten Patienten bezieht. Es ist möglich, den Patienten über seinen Namen oder eine eindeutige persönliche Kennung zu suchen und hinzuzufügen.
- **Notizen** – Fügen Sie eine Anmerkung darüber hinzu, worum es im To-do geht, entsprechend der Vorgehensweise in Ihrer Fachabteilung.

Ein neues To-do erstellen

Gesundheitsdienstleister

Testpflegestation Aktuelle

Fachbereich

▼

Priorität

3 ▼

Patient:

▼

Notizen

Abbrechen Versenden

4. Klicken Sie auf **Versenden**.
Dadurch wird ein neuer To-do-Datensatz mit dem To-do-Typ *Aufgabe* erstellt.

9.3.5. Ein To-do zuweisen

Zuweisung von To-dos:

1. Klicken Sie auf den To-do-Eintrag in der Liste **To-dos**.

To-do-Liste

+ Ein neues To-do erstellen

Eingehend Von mir erstellt Von mir gelesen

Wessen To-do-Liste möchten Sie sehen? Nach Typ filtern Auch gelesene anzeigen

Patient:	Prio	Inhalt	Beauftragten	Rolle	Erstellt
David 20	1	Blutdruck und Puls (4)	TS	Krankenpfleger/in	9. Dez. 2022
	3	Aktivität verpasst (712)	TS	Krankenpfleger/in	10. Dez. 2022 - 21. Juni 2023

Es öffnet sich der Bereich **Termin nachverfolgen**.

Termin nachverfolgen X

1 test attest Zugewiesen an Ärztin/Arzt Nicht gelesen

Erstellt: 13. Juni 2023 10:36

Erstellt von: Vilijam ;
Doktor24

Patient:: Lars

Telefonnummer: +

Inhalt: test attest

[Weiter zum Termin](#)

Gesundheitsdienstleister

Fachbereich [Wählen Sie selbst](#)

2. Ordnen Sie auf eine der folgenden Arten zu:
 - a. Wählen Sie eine Ressource aus der Liste **Verantwortlich** und klicken Sie auf **Zuweisen**.
 - b. Weisen Sie sich das To-do selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen** wählen und auf **Bestätigen** klicken.

3. Wenn Sie sich selbst zugewiesen haben, können Sie auf **To-do** klicken, wenn Sie den Inhalt bewertet und bearbeitet haben.

Termin nachverfolgen ✕

1 test attest **Zugewiesen an Ärztin/Arzt** **Nicht gelesen**

Erstellt: 13. Juni 2023 10:36

Erstellt von: Vilijam ;
Doktor24

Patient:: Lars             

Telefonnummer: +            

Inhalt: test attest

[Weiter zum Termin](#)

Gesundheitsdienstleister

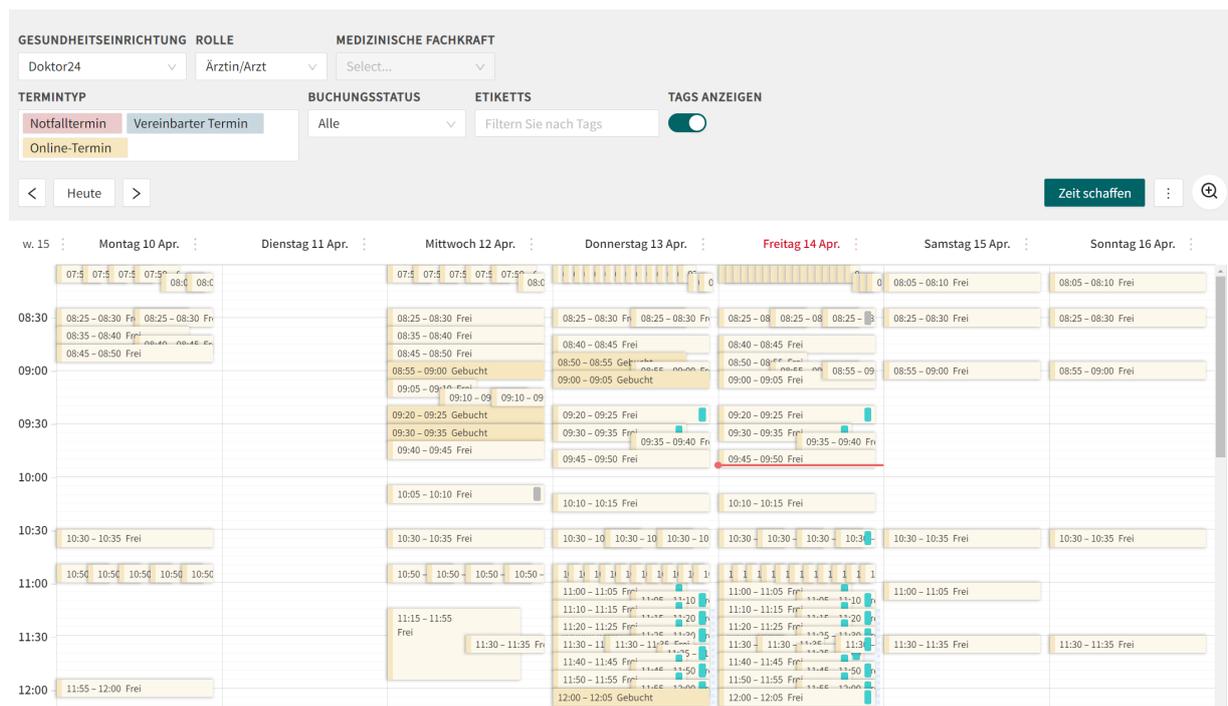
 AB

Fachbereich Wählen Sie selbst

Doktor24, , Sven  ✕ ▼

9.4. Zeiträume

Die Rubrik **Terminkalender** ist nicht für jedermann zugänglich. Dies kann daran liegen, dass Ihre Fachabteilung nicht über einen digitalen Ablauf zur Planung von Zeiträumen verfügt, oder dass nur die Mitarbeiter Ihrer Fachabteilung, die Zeiträume planen, Zugang zu dieser Funktion haben.



Bei der Planung von Zeiträumen ist es wichtig, dass Sie in jedem Feld im oberen Teil des Fensters die richtigen Angaben machen, um sicherzustellen, dass der richtige Zeiraumtyp der richtigen Fachabteilung und der richtigen Benutzer-Rolle hinzugefügt wird. Beginnen Sie im oberen Bereich, wo diese Überschriften zu sehen sind: *Fachabteilung, Rolle, medizinische Fachkraft, Termintyp, Buchungsstatus, Tags*.

- **Fachabteilung:** Vergewissern Sie sich, dass Sie die betreffende Fachabteilung ausgewählt haben. Einige Organisationen haben nur eine Fachabteilung und damit auch nur eine Auswahl, während andere Organisationen verschiedene Fachabteilungen haben können, so dass es sehr wichtig ist, diese nicht zu verwechseln.
- **Rolle:** Hier können Sie die Benutzer-Rolle auswählen, für die Sie Zeiträumen planen möchten.
- **Medizinische Fachkraft** Hier sollten Sie Alle auswählen. Derzeit ist es nicht möglich, einen Termin für eine bestimmte Person zu vereinbaren, mit der der Patient einen Termin vereinbaren kann.
- **Termintyp:** Es gibt drei verschiedene Arten von Zeitfenstern: *Notfalltermin, vor Ort-Termin, Online-Termin*. Hier können Sie die Art des Zeitfensters auswählen, das Sie sehen möchten.
 - *Notfalltermin* bezieht sich auf Zeiträume, die Patienten buchen können, wenn sie eine dringende ärztliche Beratung benötigen.
 - *vor Ort- Termin* bezieht sich auch auf physische Zeitfenster, die Patienten buchen können, wenn sie so eingeteilt wurden, dass sie einen vor Ort-Termin benötigen.
 - *Online-Termin* bezieht sich auf Zeiträume, die Patienten buchen können, wenn sie so eingeteilt wurden, dass sie eine Online-Beratung benötigen. Das Gesundheitspersonal kann über die Online-Terminvergabe auf **Zeiträume** auch einen Zeitraum für Patienten buchen.
- **Buchungsstatus:** Hier können Sie filtern, um *Alle, Gebucht, oder Freie* Zeitfenster zu sehen. Die Auswahl im Feld für den Fenster-Typ bestimmt, ob Sie *Alle, Gebuchte* oder *Nur freie Zeiträume* für *Notfalltermin, vor Ort-Termin* oder *Online-Termine* sehen.
- **Etiketten**

9.4.1. Einen neuen Zeitraum erstellen

Wenn Sie Ihre Einstellungen ausgewählt haben und einen Zeitraum einrichten möchten, bewegen Sie im Plan den Mauszeiger über die Startzeit, die Sie buchen möchten. Sie können den Mauszei-

ger direkt loslassen oder nach unten zum Endzeitpunkt blättern. Nachdem Sie den Mauszeiger losgelassen haben, können Sie überprüfen, ob die Zeit korrekt war, oder gegebenenfalls das Zeitraum/den Zeitraum-Typ anpassen.

Wenn Sie den Zeitraum wiederholen möchten, wählen Sie die gewünschte Wiederholungshäufigkeit in der Liste **Wiederholen**.

Neuer verfügbarer Termin ✕

Datum	Start	Ende
<input type="text" value="2023-04-15"/>	<input type="text" value="09:30"/>	<input type="text" value="09:35"/> 5 Minuten
Wiederholen		
<input type="text" value="Nicht wiederholen"/>		
Etiketts		
<input type="text" value="Tag hinzufügen +"/>		
Termintyp		
<input type="text" value="Online-Termin"/>		
Rolle	Medizinische Fachkraft	
<input type="text" value="Ärztin/Arzt"/>	<input type="text" value="Select..."/>	



WICHTIG

Wenn Sie eine Reihe von Zeiträumen für Wochenenden/Feiertage hinzufügen, werden diese Zeiträume verfügbar sein. Das System erkennt nicht, ob die Klinik geschlossen ist.

9.4.2. Hinzufügen mehrerer identischer Zeiträume in einer Reihe

1. Gehen Sie zu **Terminkalender**.
2. Erstellen Sie das erste Mal aufeinanderfolgende Zeiträume.
 - a. Legen Sie den Zeitbereich fest (**Start** und **Ende**).
 - b. Wählen Sie **Termintyp**, **Benutzer-Rolle** und **Medizinische Fachkraft**.
3. Wählen Sie **In Folge** im Feld **Wiederholen**.
4. Geben Sie den Endzeitpunkt der Runde in das Feld **Wiederholen, bis** ein.

Neuer verfügbarer Termin ✕

Datum	Start	Ende
<input type="text" value="2023-04-15"/>	<input type="text" value="09:30"/>	<input type="text" value="09:35"/> 5 Minuten
Wiederholen	Wiederholen, bis	
<input type="text" value="In Folge"/>	<input type="text" value="10:35"/>	
Etiketts		
<input type="text" value="Tag hinzufügen +"/>		
Terminotyp		
<input type="text" value="Online-Termin"/>		
Rolle	Medizinische Fachkraft	
<input type="text" value="Ärztin/Arzt"/>	<input type="text" value="Select..."/>	

9.4.3. Löschen eines Zeitraums

Sie können einen von Ihnen eingerichteten Zeitraum löschen, indem Sie auf die betreffende Zeit klicken und im nächsten Schritt auf **Buchbare Zeit löschen**.

Das Folgende gilt für Zeiträume, die nicht gebucht wurden, bevor die Startzeit in „Zeiträume“ automatisch abläuft:

- Online: verfällt 5 Minuten vor der Startzeit, wenn nicht gebucht
- Notfall: verfällt 3 Stunden vor der Startzeit, wenn nicht gebucht
- Geplant: verfällt 72 Stunden vor der Startzeit, wenn nicht gebucht

Alle in **Zeiträume** hinzugefügten Zeiträume müssen in Ihrem regulären Krankenaktensystem gespiegelt/gebucht werden. Daher müssen die in **Zeiträume** hinzugefügten Zeiträume auch im entsprechenden Zeitraum und für die richtige Fachkraft in Ihrem regulären Terminkalender hinzugefügt werden.

Wenn Sie in **Zeiträume** einen Zeitraum löschen wollen, der noch nicht gebucht wurde, müssen Sie den entsprechenden Zeitraum auch in Ihrem regulären Terminkalender löschen. Dies muss auch geschehen, wenn ein nicht gebuchter Zeitraum wie oben beschrieben automatisch verschwindet.

9.4.4. Kopieren von Terminen in Ihren regulären Terminkalender

Wenn ein Patient einen Termin in **Zeiträume** gebucht hat, kann der Termin auf Wunsch auch in Ihren regulären Terminkalender übertragen werden.

Dies geschieht wie folgt:

1. Klicken Sie in der Ansicht **Zeiträume** auf die betreffende Buchung, um die folgende Anzeige zu öffnen.

Montag, 30. Januar 2023 10:40 (Online-Termin)
✕

Patient: ██████████

Sozialversicherungsnummer:

19 91 ██████████

Telefonnummer:

+ ██████████

Anamnese: [Anamnese kopieren](#)

Anamnese: 32-jährige Frau stellt sich vor coronavirus. Keine bestätigten Symptome.

Allgemeine Gesundheit: Nicht nach allgemeinem Gesundheitszustand gefragt.

Sonderfall in Bezug auf COVID-19: Fragen zu COVID-19 oder zur Impfung

Verneinte Symptome: Keine negierten Symptome.

Allergien: Ds im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Frühere/aktuelle Diagnosen: Ds im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Derzeitige Medikamente: T im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Vorherige Operationen: Tes im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Termin erstellt:

30.01.2023 von Patient

2. Kopieren Sie zunächst die **Personal-ID**, indem Sie auf das Symbol „Kopieren“ klicken.



3. Öffnen Sie Ihre normale Krankenakte und fügen Sie die **Personal-ID** ein.
4. Buchen Sie den Patienten wie gewohnt in Ihrem regulären Terminkalender bei der medizinischen Fachkraft, die den Patienten empfängt.
 - Für *Online*-Zeitfenster wird zum Beispiel empfohlen, die Buchungsdaten einzugeben: Grund für die Inanspruchnahme der Behandlung + Anmeldung auf Clinic, um den Patienten zu empfangen.
 - Für *physische* Zeitfenster wird zum Beispiel empfohlen, die Buchungsdaten einzugeben: Grund für die Inanspruchnahme der Behandlung + siehe Tagesbericht, TT/MM/JJJJ, für die eigene Krankengeschichte des Patienten.

Wenn das Gesundheitspersonal seine Patienten persönlich vor Ort empfängt, ist es unwahrscheinlich, dass es sich in Clinic einloggt, um die Zusammenfassung zu lesen. Um das Gesundheitspersonal bei der Terminvergabe zu unterstützen, empfiehlt es sich, dass jemand (häufig Verwaltungspersonal) die bei der Triage erstellte Krankengeschichte des Patienten in Ihr reguläres Krankenakten-system überträgt.

- Klicken Sie auf **Zusammenfassung kopieren** (siehe Abbildung oben), öffnen Sie dann einen täglichen Dateneintrag im regulären Krankenaktensystem für den Patienten und fügen Sie die Daten ein. Es empfiehlt sich, den Dateneintrag mit einer Überschrift zu versehen, zum Beispiel *Eigene Anamnese des Patienten*.

9.5. Abweichungen

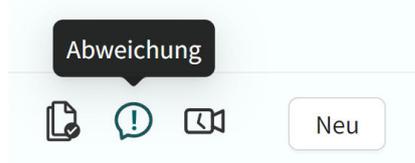
Eine Abweichung ist jeder Vorfall oder jedes andere Ereignis, das zu einem Gesundheitsschaden geführt hat oder hätte führen können. Dies kann zum Beispiel durch eine falsche Einschätzung, ob der Patientenfall für die Online-Versorgung geeignet ist oder nicht, durch fehlende Unterlagen im Zusammenhang mit dem Patiententermin oder durch ein falsches Rezept geschehen. Eine Abweichung kann auch ein unangemessenes Verhalten von Mitarbeitern, Patienten oder Angehörigen sein.

Wenn Ihre Organisation die Funktion **Abweichungen** aktiviert hat, können alle Benutzer Abweichungen melden, aber nur eine kleine Gruppe kann sie empfangen und verwalten.

9.5.1. Zur Meldung von Abweichungen

Abweichungen werden über das Symbol **Abweichung** während eines Patiententermins gemeldet.

1. Öffnen Sie den aktuellen Patiententermin.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Abweichung**.



3. Füllen Sie die relevanten Informationen aus.

Abweichung

Datum des Vorfalls

2023-11-03 14:56



Kategorie

Typ

Positiv



Beschreibung

Vom Berichtersteller ergriffene Maßnahmen

Abbrechen

Speichern

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

9.5.2. Lesen und Verwalten von Abweichungen

1. Klicken Sie im Hauptmenü auf die Überschrift **Abweichungen**, um die Ansicht **Abweichungen** aufzurufen.

Abweichungen

Datum auswählen Prüfer auswählen Kategorie auswählen Typ auswählen Status auswählen Ein Etikett suchen

Datum des Vorfalls	Prüfer	Kategorie	Etiketten	Typ	Status
2023-04-12 11:15	Natalie [Avatar]	[Kategorie]	<input type="text"/>	Positiv	Laufend
2023-04-12 11:14	[Avatar]	[Kategorie]	<input type="text"/>	Negativ	Geschlossen
2023-04-07 14:58	[Avatar]	[Kategorie]	<input type="text"/>	Positiv	Laufend
2023-04-07 14:58	[Avatar]	[Kategorie]	<input type="text"/>	Negativ	Geschlossen
2023-04-06 8:58	[Avatar]	[Kategorie]	<input type="text"/>	Negativ	Geschlossen
2023-04-06 8:56	[Avatar]	[Kategorie]	<input type="text"/>	Positiv	Offen
2023-04-06 8:54	[Avatar]	[Kategorie]	<input type="text"/>	Negativ	Geschlossen
2023-04-03 8:38	[Avatar]	[Kategorie]	<input type="text"/>	Positiv	Laufend
2023-04-03 8:37	[Avatar]	[Kategorie]	<input type="text"/>	Negativ	Geschlossen
2023-03-30 13:36	[Avatar]	[Kategorie]	<input type="text"/>	Positiv	Geschlossen

2. Um eine Abweichung zu bewerten, klicken Sie auf die betreffende Abweichung.

ID 0c1c6383-58af-46de-a8f1-a391bc5940e2 Geschlossen

Gemeldet von: [Avatar]

[Link zum Fall](#)

<p>Datum des Vorfalls</p> <input type="text" value="2023-04-12 11:14"/>	<p>Prüfer</p> <input type="text" value="[Avatar]"/>
<p>Kategorie</p> <input type="text" value="[Kategorie]"/>	<p>Kategorie</p> <input type="text" value="[Kategorie]"/>
<p>Typ</p> <input type="text" value="Negativ"/>	<p>Grad des Schadens (1 - 5)</p> <input type="text" value="1: Potenzielles Risiko, von dem der Patient nicht betroffen war."/>
<p>Beschreibung</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	<p>Kommentar der Beteiligten</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px; width: 100%;"></div>
<p>Vom Berichterstatter ergriffene Maßnahmen</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	<p>Bewertung (einschl. ermittelter Ursachen)</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px; width: 100%;"></div>
	<p>Maßnahmen (einschließlich der Personen, die sie durchführen werden, und des Zeitplans)</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px; width: 100%;"></div>
	<p>Etiketten</p> <input type="text"/>
	<input type="button" value="Speichern"/>

3. Geben Sie die relevanten Informationen ein und klicken Sie auf **Speichern**.

4. Klicken Sie auf **Bericht schließen**, um eine weitere Bearbeitung zu verhindern.

9.6. Patienten suchen

Wenn Sie im Hauptmenü auf **Patient suchen** klicken, können Sie nach einem Patienten suchen, einen neuen Patienten anlegen und eine Textnachricht mit einem Link zur Patienten-App senden.

9.6.1. Suche nach einem Patienten

Um nach einem Patienten zu suchen, geben Sie einen Namen, eine eindeutige persönliche Kennung oder eine Telefonnummer (einschließlich der Landesvorwahl) ein und drücken Sie *Enter*. Klicken Sie auf das Profil des Patienten, um zum Beispiel auf frühere Termine zuzugreifen, den Patienten für eine neue Beratung zu buchen oder eine asynchrone Nachricht zu senden.

× **Patient suchen**

Suche nach Name oder Nutzer ID

Sie können Patienten auch nach E-Mail-Adressen suchen. Starten Sie die Suche mit Ländervorwahl, zB (+49), um den Patienten anhand der Telefonnummer zu finden



Patienten suchen

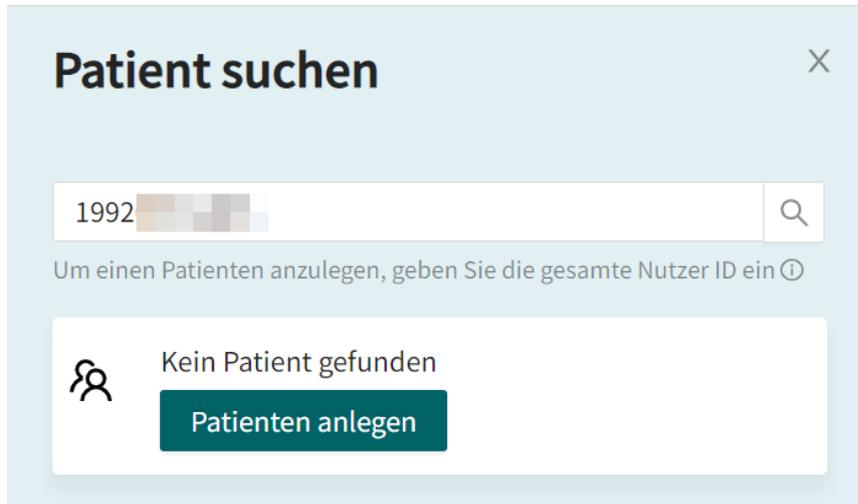
oder

Einladung per SMS versenden

Wenn Sie den Link zu Ihrer Web-App an einen Patienten senden möchten, klicken Sie auf **Einladung per SMS versenden**. Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie zum Beispiel bei einem persönlichen Treffen oder einem Telefongespräch den Patienten darüber informieren, dass Sie online erreichbar sind, und ihm empfehlen, diesen Kanal zu nutzen, um Sie in Zukunft zu kontaktieren.

9.6.2. Einen neuen Patienten anlegen

Wenn Sie nach einem Patienten gesucht haben, der nicht im System gefunden wurde, wird die Option **Patienten anlegen** angezeigt. Klicken Sie dort und folgen Sie den Schritten zur Registrierung eines neuen Patienten.



Weitere Informationen finden Sie in [Registrierung neuer Patienten \[92\]](#).

9.7. Digitale Kollegen

Hier können Sie sehen, welche digitalen Kollegen auf Clinic angemeldet sind.



Fachabteilung: Sie können auswählen, welche Fachabteilung angezeigt werden soll, wenn Ihre Organisation mehr als eine Fachabteilung hat.

Benutzer-Rolle: Hier können Sie wählen, ob Sie alle Kollegen sehen oder nach Kollegen mit einer bestimmten Benutzer-Rolle filtern möchten. Die Benutzer-Rollen können von Fachabteilung zu Fachabteilung unterschiedlich sein.

9.8. Links

Hier finden Sie Links zu nützlichen Informationen.

× Verknüpfungen

Support

[Kontaktinformationen](#)

Meine täglichen Systeme

[E-Mail](#)



ACHTUNG!

Diese Rubrik ist nur sichtbar, wenn Ihre Fachabteilung sie aktiviert hat.

9.9. Benachrichtigungen

Klicken Sie im Hauptmenü auf **Benachrichtigungen**, um die Liste mit allen Ihren Benachrichtigungen zu öffnen. Die Benachrichtigungen werden nach gelesenen und ungelesenen Mitteilungen sortiert.

Es werden Benachrichtigungen erstellt für:

- Patienten mit hoher Priorität, die sich spontan anmelden (Drop-in).
- Wichtige Aktionen im Zusammenhang mit einem Termin (zum Beispiel wenn Sie zu einem Termin eingeladen werden oder wenn Ihnen jemand einen Termin übergeben hat)
- Wichtige Maßnahmen im Zusammenhang mit einem Konsil

Sie müssen nicht auf Clinic eingeloggt sein, damit die Benachrichtigungen erstellt werden können. Wenn Sie nicht angemeldet sind, wenn eine Benachrichtigung erstellt wird, wird diese sichtbar, wenn Sie sich wieder anmelden.

Benachrichtigungen ×

Unread notifications



No unread notifications

Read



You've been invited to an appointment
Patient: Johanness ██████████, Kopfverletzung
[Go to appointment](#)
21.04.23, 14:40



Floriane ██████████, Ärztin/Arzt, **wants to consult you about an appointment** regarding patient: Anna ██████████
[Go to consultation](#)
15.03.23, 13:57



New prio 1 patient in queue
You should receive them as soon as possible
[Go to appointment](#)

36

9.10. Ihr Profil

Klicken Sie auf Ihren Namen, um Ihre persönlichen Einstellungen zu öffnen.

The screenshot shows a user profile card for 'Stefan' with a circular avatar containing the initials 'SL'. Below the name, there are two dropdown menus: 'Fachabteilung' (Department) set to 'Doktor24, Ärztin/Arzt' and 'Schichttyp' (Shift type) set to 'Bereitschaftsdienst' (On-call service). A toggle switch for 'Entlastung' (Relief) is currently turned off. Below these settings is a section titled 'EINSTELLUNGEN' (Settings) with a list of options: 'Profil' (Profile), 'Benachrichtigungen' (Notifications), 'Sprache' (Language), 'Hardware', 'Textbausteine' (Text blocks), and 'Meine gesendeten Rezepte' (My sent prescriptions). At the bottom, there is a 'HILFE' (Help) section with links for 'Benutzerhandbuch' (User manual) and 'Über' (About).

- **Fachabteilung:** Die Fachabteilung, in der Sie angemeldet sind.
- **Schichttyp:** Hier können Sie den Schichttyp auswählen; siehe auch [Startseite \[16\]](#)
- **Entlastung:** Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie im Dienst sind, um Ihre Kollegen zu entlasten, wenn in der Fachabteilung viel zu tun ist.
- **Profil:** Klicken Sie darauf, um Ihr Profil (Ihren Namen, Titel oder Ihre Kontaktdaten) zu bearbeiten, siehe [Profil \[38\]](#).
- **Benachrichtigungen:** Ermöglicht Benachrichtigungen über *neue asynchrone Nachrichten* oder *neue Patienten*.
Die Benachrichtigung über einen *geplanten Termin* erfolgt 10 Minuten vor Beginn des geplanten Termins, und im Gegensatz zu anderen Benachrichtigungen wird diese *auch dann* gesendet, wenn Sie keine aktive Schicht haben.
Eine Telefon-/SMS-Mitteilung **Test** ist rechts von **Benachrichtigungen** zu sehen.
- **Sprache:** Geben Sie in Clinic die gewünschte Sprache an. Die Kommunikation mit dem Patienten wird durch diese Auswahl nicht beeinträchtigt.

- **Hardware:** Testen Sie Ihre Hardware.
- **Textbausteine:** Verwalten Sie persönliche Textbausteine. Siehe [Persönliche Textbausteine verwalten \[38\]](#).
- **Meine gesendeten Rezepte:** Listet Ihre verschickten Rezepte auf.
- **Benutzerhandbuch:** Link zum Clinic Benutzerhandbuch.
- **Über:** Informationen über die Produkte Triage24 und RPM24 sowie Links zu deren Benutzerhandbüchern.



TIPP

Wir empfehlen Ihnen, diese Funktionen zu testen, bevor Sie Ihren Computer verlassen und wenn Sie Zeit dafür haben.

9.10.1. Profil

In der Registerkarte **Profil** können Sie Ihre persönlichen Profildaten bearbeiten.

[Profil](#) [Benachrichtigungen](#) [Hardware](#) [Textbausteine](#)

 **Profilbild**
Vorschau auf das Profilbild

Diese Informationen werden in Ihrem Profil angezeigt

Vorname

Nachname

Titel

Telefon

E-Mail

Sprache

9.10.2. Persönliche Textbausteine verwalten

Zur Verwaltung von Textbausteinen außerhalb laufender Besprechungen und zum Anlegen neuer Textbausteine:

1. Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Textbausteine**. Es ist möglich, nach Kategorien zu filtern (**Textbausteinkategorie auswählen**) oder eine Freitextsuche durchzuführen (**Suchen**).

The screenshot shows the 'Textbausteine' (Text Building Blocks) settings page. At the top, there is a navigation bar with four items: 'Profil' (Profile), 'Benachrichtigungen' (Notifications), 'Hardware', and 'Textbausteine' (Text Building Blocks), which is currently selected and underlined. Below the navigation bar, there are two main sections: 'Textbausteinkategorie auswählen' (Select text building block category) and 'Suchen' (Search). The 'Textbausteinkategorie auswählen' section has a dropdown menu with the text 'Person auswählen oder leer lassen' (Select person or leave empty). The 'Suchen' section has a search input field with a magnifying glass icon. Below these sections, there is a list of text building blocks. The first one is titled 'Phrasenkopf' (Phrase header) and has a description: 'Phraseninhalt. Dies ist der personalisierte Satz, der in einem Chat ausgewählt werden kann, um ihn an den Patienten zu senden.' (Phrase content. This is the personalized sentence that can be selected in a chat to send it to the patient). To the right of the description are two icons: a pencil icon for editing and a trash can icon for deleting. At the bottom left, there is a green circular button with a plus sign and the text 'Textbaustein erstellen' (Create text building block).

2. Klicken Sie auf **Textbaustein erstellen** in der unteren linken Ecke, um einen neuen Textbaustein zu erstellen.



ANMERKUNG

Denken Sie daran, dass nur der Ersteller des Textbausteins ihn verwenden kann.

3. Geben Sie **Titel** ein und wählen Sie **Kategorie**. Geben Sie den Textbaustein in das Textfeld ein und klicken Sie auf **Erstellen**.

Textbaustein erstellen

Titel

Kategorie

Textbaustein

Text

Herzliches Willkommen!

9.10.3. Fachabteilung wechseln

1. Wenn Sie mehrere Benutzer-Rollen haben, können Sie die Fachabteilung/Rolle aus der Liste auswählen.

The screenshot shows a user settings panel. At the top, under the heading "Gesundheitseinrichtung", there is a search input field containing "Doktor24, Ärztin/Arzt" with a magnifying glass icon. Below the search field, a dropdown menu is open, showing two options: "Doktor24, Ärztin/Arzt" (highlighted) and "Physical Care Unit B, Ärzt...". Below the dropdown is a toggle switch labeled "Entlastung" which is currently turned off. Underneath this section is a heading "EINSTELLUNGEN" followed by four menu items: "Profil" (with a person icon), "Benachrichtigungen" (with a bell icon), "Sprache" (with a globe icon), and "Hardware" (with a wrench icon).

2. Wählen Sie **Weiter** – Sie werden nun automatisch von Ihrer aktuellen Fachabteilung abgemeldet und bei der neuen Fachabteilung angemeldet.

The dialog box contains a yellow warning icon (exclamation mark inside a circle) followed by the text: "Sie werden abgemeldet und dann bei Doktor24 angemeldet". At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "Abbrechen" (white with a grey border) and "Weiter" (solid teal).

10. Terminseite

10.1. Übersicht

Die Terminseite wird geöffnet, wenn Sie einen Termin erhalten oder nach einem Patienten suchen. Im oberen Teil befindet sich eine Kopfzeile mit Informationen über den Patienten, und darunter gibt es mehrere Registerkarten, zwischen denen Sie wechseln können, je nachdem, welche Informationen Sie abrufen möchten.

The screenshot displays the patient appointment interface. At the top, a header bar shows the patient's name 'Magnus', gender 'Frau', and physical attributes: 'Körpergröße 182 cm', 'Gewicht 76 kg', and 'BMI 22.94'. Below this is a navigation bar with tabs for 'Aktueller Termin', 'Patienteninformationen', 'Tickets', 'Alle Termine', and 'Remote Monitoring Plans', along with a 'Neu' button. The main content area is split into two columns. The left column shows a calendar view for '14 April 2023' and a section for taking over the appointment, including a list of medical history and medication, and a 'Übernehmen' button. The right column displays the appointment details for 'ONLINE-TERMIN (SYNCHROME PHASE), NEW TRIAGE UI' with the symptom 'Husten'. It includes a table for patient data (Zugang, Terminaten, Allergien, Diagnosen, Medikation, OP) and a detailed text area for 'Anamnese', 'Allgemeine Gesundheit', 'Verneinte Symptome', 'Nicht gewählte Antwortoptionen', 'Erschwerende Faktoren', 'Allergien', 'Frühere/aktuelle Diagnosen', 'Derzeitige Medikamente', and 'Vorherige Operationen'. A 'Originalantworten anzeigen' button is at the bottom of the text area.

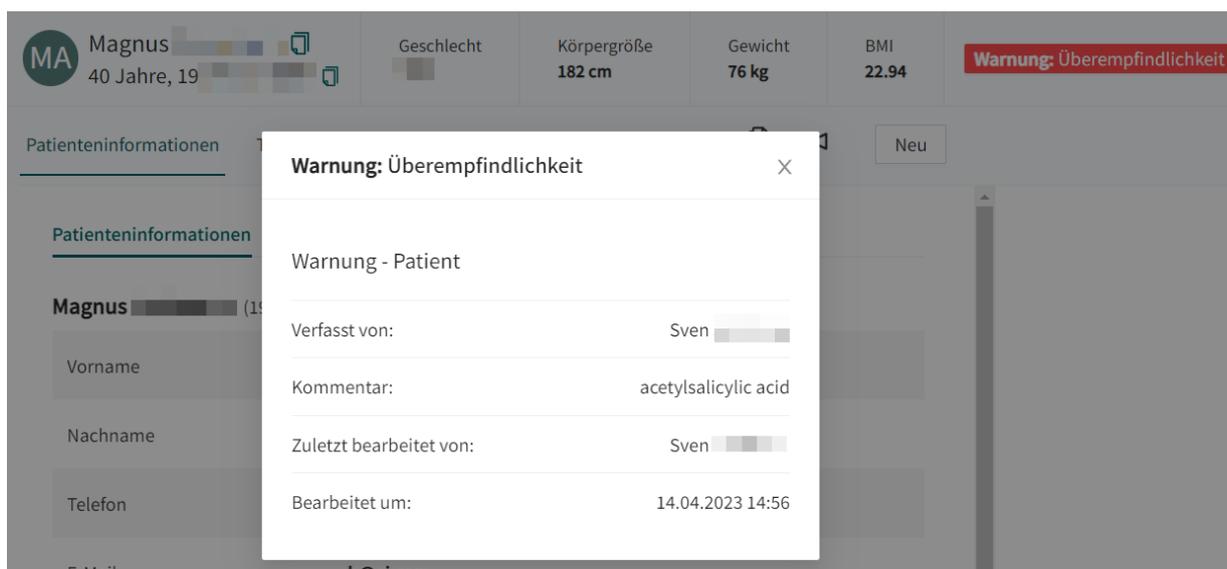
10.2. Kopfzeile der Seite

Die Kopfzeile enthält die Basisdaten für den aktuellen Patienten, Angaben zum Verbindungsstatus des Patienten sowie Warnhinweise und Informationen zur geschützten Identität (falls zutreffend).

Etwaige zusätzliche Warnhinweise für den Patienten sind durch ein rotes Etikett gekennzeichnet.

This close-up shows the patient header bar with a red warning label 'Warnung: Überempfindlichkeit' on the right side. The patient information includes 'Magnus', '40 Jahre, 19...', 'Geschlecht', 'Körpergröße 182 cm', 'Gewicht 76 kg', and 'BMI 22.94'.

Klicken Sie auf das Etikett, um weitere Informationen über den Warnhinweis zu erhalten:



10.2.1. Basisdaten

Zeigt den Namen, das Geschlecht und das Alter des Patienten an. Die Körpermaße werden angezeigt, wenn der Patient in der Patienten-App das Gesundheitsprofil ausgefüllt hat.



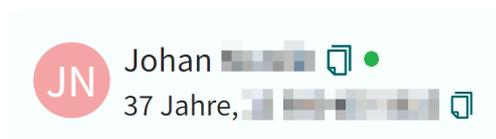
TIPP

Verwenden Sie das Symbol „Kopieren“, um Informationen wie den Namen oder die eindeutige persönliche Kennung zu kopieren.



10.2.2. Status der Patientenverbindung

Rechts neben dem Namen des Patienten befindet sich ein Kreis, der anzeigt, dass das System mit dem Gerät des Patienten (Computer/Mobilgerät/iPad) verbunden ist.



ANMERKUNG

Es kann zu einer Verzögerung von etwa 60 Sekunden kommen.

Tabelle 1. Status der Patientenverbindung – Anzeigefarben

Farbe	Bedeutung
Grün	Der letzte Kontakt mit dem Patienten ist <12 Sekunden her
Gelb	Der letzte Kontakt mit dem Patienten ist 12–25 Sekunden her
Rot	Der letzte Kontakt mit dem Patienten ist >25 Sekunden her
Schwarz	Der Besuch ist nicht aktiv oder ist nicht Ihnen zugeordnet, daher sind die Informationen nicht verfügbar.

10.2.3. Geschützte Identität

Patienten können auf Clinic mit einer geschützten Identität versehen werden, die ihre Namen und Kontaktdaten verbirgt (siehe unten).

[Patienteninformationen](#)
[Gesundheitsprofil](#)
[Warnungen](#)
[Beziehungen](#)

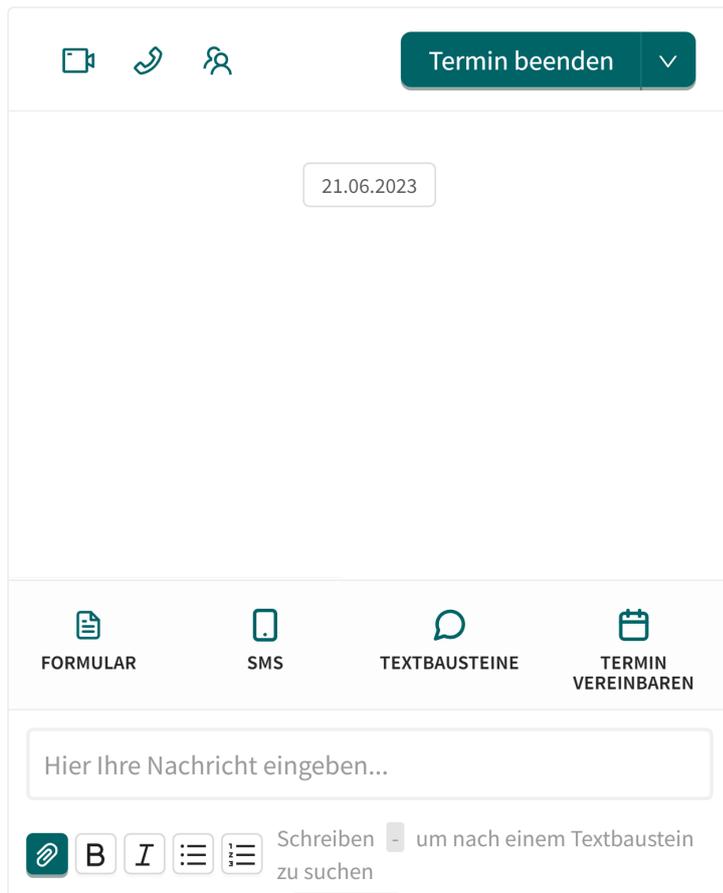
SKYDDAD IDENTITET () 

Vorname	SKYDDAD
Nachname	IDENTITET
Telefon	SKYDDAT
E-Mail	SKYDDAD
Geschützte Identität	Ja

10.3. Aktueller Termin

10.3.1. Chat-Modul

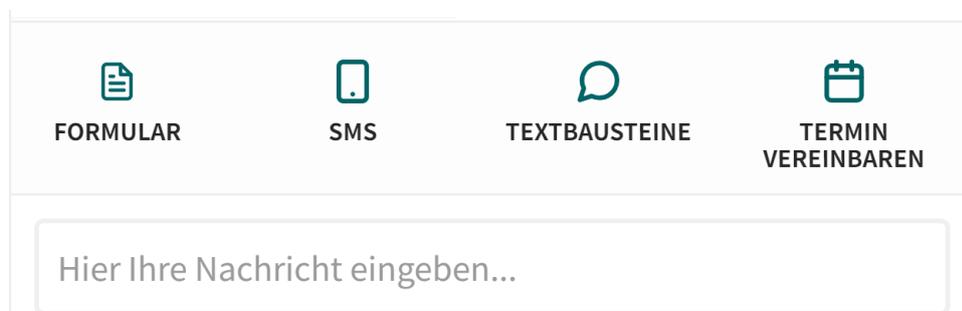
Termine beginnen immer im Chat-Modus. Wenn Sie einen synchronen Termin im Hauptbuch erhalten und das Chatmodul betreten, gibt es keine Meldungen, sondern nur eine Schaltfläche mit dem Text **Termin starten**. Der Termin beginnt, wenn Sie auf **Termin starten** klicken. Wenn Sie den Termin beginnen, wird eine automatische Nachricht gesendet. Sie können dann mit dem Patienten chatten, indem Sie Ihre Nachricht in das Feld **Hier Ihre Nachricht eingeben...** am unteren Rand eingeben. Wenn Sie in einer Chat-Nachricht Zeilenumbrüche einfügen möchten, drücken Sie *Umschalt+Eingabe*.



Um einen Telefonanruf zu starten, klicken Sie auf das Symbol, das einen Hörer zeigt. Um Videoanrufe zu starten, klicken Sie auf das Symbol, das ein Kamerasymbol zeigt. Laufende und abgeschlossene Videoanrufe werden mit einer Meldung angezeigt, die angibt, wie lange sie gedauert haben und wer daran beteiligt war. Um zu sehen, wer zum Chat hinzugefügt wurde, oder um neue Gäste einzuladen, klicken Sie auf das Symbol mit den beiden Personen "Zwilling").



Unter dem Chat-Feld befinden sich eine Reihe von Symbolen, mit denen Sie einen Fragebogen an den Patienten senden können (Schaltfläche **Fragebogen**), eine SMS senden, vordefinierte Textbausteine verwenden oder einen Termin buchen können.



Unter dem Feld **Hier Ihre Nachricht eingeben...** können Sie die Formatierung für die Nachricht auswählen oder eine Datei anhängen.

Hier Ihre Nachricht eingeben...



B

I

☰

☰

Schreiben - um nach einem Textbaustein zu suchen

10.3.2. Terminübersicht

Die Terminübersicht zeigt wichtige Patientendaten wie Allergien, Diagnosen, Medikamente und Operationen. Die Terminübersicht zeigt auch technische Details wie die, welche App genutzt wurde, Triage-Ergebnis (falls zutreffend) und nicht-medizinische Informationen (zum Beispiel Termin-details, Bezahlung).

Wenn der Patient eine Triage durchlaufen hat, können die Ergebnisse durch Klicken auf den Link **Ergebnisse** im Feld **Triage** angezeigt werden.

ONLINE-TERMIN (SYNCHROME PHASE), NEW TRIAGE UI			
Husten			
Gestartete 14.04.2023 15:16			
Zugang	Triage ?	Termin-daten	
NewtrriageUI	Ergebnis	Anzeigen	
Allergien	Diagnosen	Medikation	OP
ASA	Astma	Bricanyl	No

Wenn der Patient Markierungen hat, werden diese angezeigt, wenn Sie mit dem Mauszeiger über das Feld „?“ neben dem Feld **Triage** fahren.

ONLINE-TERMIN (SYNCHROME PHASE), NEW TRIAGE UI

Husten

Gestartete 14.04.2023 15:16

Zugang Triage ⓘ Termindaten

Flaggen

Hinweis

Empfehlung

Einhaltung der regionalen Abläufe für Tests (Überprüfung der Impfung und früherer COVID), Infektionsschutz und Kontaktnachverfolgung, falls erforderlich

Die nichtmedizinischen Informationen können durch Klicken auf den Link **Zeigen** im Feld **Termin-daten** geöffnet werden.

Termin-daten ×

Zahlung

Keine Gebühr
[Gutschreiben](#)

Termin-daten

Erstellt	15.07.2022 15:06
Ankunft	15.07.2022 15:06
Gestartete	12.08.2022 12:07

10.3.3. Ratschläge zur Nachsorge

Wenn der Patient vor seinem Termin eine Triage durchlaufen hat, die mit einem Ratschlag zur Nachsorge endete, wird dieser dem Fachpersonal im Termin angezeigt

Beratung bei der Austrittspflege für Praktiker 📄

Befolgen Sie unsere internen **Routinen** (xxx), wenn Sie einen Patienten betreuen, der abnehmen möchte. Für eine bestmögliche Betreuung:

[Zeig mehr](#)

Die Ratschläge zur Nachsorge informiert das Gesundheitspersonal über einen bestimmten Ausgang.

10.3.4. Anmerkungen in der Krankenakte

Tabelle 2. Übersicht der Anmerkungen in der Krankenakte

1	Anmerkungen, Zusammenfassung der Antworten des Patienten	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">📄</p> <p>Einträge <u>Originaltext</u></p> <p>Anamnese: 40-jährige Frau stellt sich vor husten seit 1-3 Wochen. Der Husten ist gleich geblieben. Der/die Patient*in hat Selbstfürsorge ausprobiert, aber ohne angemessene Wirkung..</p> <p>Allgemeine Gesundheit: Nicht nach allgemeinem Gesundheitszustand gefragt.</p> <p>Verneinte Symptome: Negiert erkanntes Asthma, Keuchhusten, Hämoptyse, Rauchen, ehemaliger Raucher und anhaltende Atemprobleme.</p> <p>Nicht gewählte Antwortoptionen: Fieber, Schüttelfrost, Brustschmerzen, Rückenschmerzen, Kieferschmerzen, ausstrahlende Armschmerzen, Muskel-/Gelenkschmerzen und Kopfschmerzen.</p> <p>Erschwerende Faktoren: Bestätigt Schwere chronische Erkrankung; und Asthma. Negiert Autoimmunkrankheit, Diabetes, Herzklappenoperation, Herzversagen, cOPD, Leberzirrhose, Lungenkrankheit, neuromuskuläre Erkrankung, Nierenversagen, starkes Übergewicht und ein geschwächtes Immunsystem.</p> <p>Allergien: ASA im Gesundheitsprofil hinterlegt.</p> <p>Frühere/aktuelle Diagnosen: Astma im Gesundheitsprofil hinterlegt.</p> <p>Derzeitige Medikamente: Bricanyl im Gesundheitsprofil hinterlegt.</p> <p>Vorherige Operationen: No im Gesundheitsprofil hinterlegt.</p> <p style="text-align: center;">Originalantworten anzeigen</p> </div>
2	Originaltext, basierend auf den Fragebögen, die der Patient beantwortet hat	
3	Neue Anmerkung	
4	Anmerkung minimieren/erweitern	
5	Anmerkung zwecks Bearbeitung sperren/entsperren	
6	Datensatztext in die Zwischenablage kopieren zwecks Einfügen in das Krankenaktensystem	
7	Erweitern zur modalen Ansicht	
8	Importieren von Originaltext in das Feld „Zusammenfassung“	
9	Unterschreiben und kopieren	
10	Originalantworten anzeigen	

Anmerkungen

Bei Terminen, denen eine Triage vorausgeht, wird ein automatisch ein Entwurf der Zusammenfassung für die Krankenakte erstellt.

Die eigene Anamnese des Patienten kann geändert werden, und während des Termins können Anpassungen vorgenommen werden.

Unter **Primärdiagnose** werden die vorgeschlagenen Diagnosen auf der Grundlage des Grundes angezeigt, aus dem der Patient ärztliche Hilfe gesucht hat. Es ist auch möglich, in der Liste zu suchen.

Hauptdiagnose

Diagnose Codes suchen

**Aktionscodes**

KVA Codes suchen

Unterschreiben und exportieren

Suchergebnis

A00.0 - Kolera orsakad av Vibrio cholerae 01, biovar cholerae

A00.1 - Kolera orsakad av Vibrio cholerae 01, biovar el tor

A00.9 - Kolera, ospecificerad

A01.0 - Tyfoidfieber

A01.1 - Paratyfoidfieber A

A01.2 - Paratyfoidfieber B

A01.3 - Paratyfoidfieber C

A01.4 - Paratyfoidfieber, ospecificerad

A02.0 - Salmonellaenterit

A02.1 - Salmonellasepsis

A02.2 - Lokaliserade salmonellainfektioner

A02.8 - Andra specificerade salmonellainfektioner

Diagnose Codes suchen

**Aktionscodes**

KVA Codes suchen

Unterschreiben und exportieren

Sobald eine Diagnose ausgewählt wurde, wird sie automatisch gespeichert. Sie können eine Diagnose löschen, indem Sie den Mauszeiger über die ausgewählte Diagnose bewegen und auf das Kontrollkästchen rechts daneben klicken.

Wenn eine **Hauptdiagnose** ausgewählt wurde, ist es möglich, eine **Sekundärdiagnose** hinzuzufügen.

Hauptdiagnose

A00.0 - Kolera orsakad av Vibrio cholerae 01, biovar cholerae

Sekundärdiagnose 1

Diagnose Codes suchen

Aktionscodes

KVA Codes suchen

Unterschreiben und exportieren

Vorschläge nach Kontaktgrund

J02.9 - Akut faryngit, ospecificerad

J03.9 - Akut tonsillit, ospecificerad

J06.9 - Akut övre luftvägsinfektion, ospecificerad

Suchergebnis

A00.1 - Kolera orsakad av Vibrio cholerae 01, biovar el tor

A00.9 - Kolera, ospecificerad

A01.0 - Tyfoidfieber

A01.1 - Paratyfoidfieber A

A01.2 - Paratyfoidfieber B

A01.3 - Paratyfoidfieber C

A01.4 - Paratyfoidfieber, ospecificerad

A02.0 - Salmonellenterit

Diagnose Codes suchen

Die Anmerkung wird alle paar Sekunden automatisch gespeichert.

Wenn Sie der Meinung sind, dass die Anmerkung vollständig ist, klicken Sie auf **Unterschreiben und kopieren**, um das Feld und den Text zu sperren. Sie können sie dann in Ihr reguläres Krankensystem einfügen, wo die Akten wie gewohnt verwaltet werden. Wenn die Anmerkung gesperrt ist, können Sie auf **Bearbeiten** klicken, um sie zu entsperren und weiter zu bearbeiten. Jede gesperrte Version der Anmerkung wird in der Datenbank gespeichert.

Originaltext

Unter der Registerkarte **Originaltext** sehen Sie den automatisch generierten Vorschlag für einen Krankenakten-Text, der auf den Fragebögen basiert, die der Patient vor und während des Termins beantwortet hat.

Einträge
Originaltext


Anamnese: 40-jährige Frau stellt sich vor husten seit 1-3 Wochen. Der Husten ist gleich geblieben. Der/die Patient*in hat Selbstfürsorge ausprobiert, aber ohne angemessene Wirkung..

Allgemeine Gesundheit: Nicht nach allgemeinem Gesundheitszustand gefragt.

Verneinte Symptome: Negiert erkanntes Asthma, Keuchhusten, Hämoptyse, Rauchen, ehemaliger Raucher und anhaltende Atemprobleme.

Nicht gewählte Antwortoptionen: Fieber, Schüttelfrost, Brustschmerzen, Rückenschmerzen, Kieferschmerzen, ausstrahlende Armschmerzen, Muskel-/Gelenkschmerzen und Kopfschmerzen.

Erschwerende Faktoren: Bestätigt Schwere chronische Erkrankung: und Asthma. Negiert Autoimmunkrankheit, Diabetes, Herzklappenoperation, Herzversagen, cOPD, Leberzirrhose, Lungenkrankheit, neuromuskuläre Erkrankung, Nierenversagen, starkes Übergewicht und ein geschwächtes Immunsystem.

Allergien: ASA im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Frühere/aktuelle Diagnosen: Astma im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Derzeitige Medikamente: Bricanyl im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Vorherige Operationen: No im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Originalantworten anzeigen

Klicken Sie auf **Originalantworten anzeigen**, um alle Fragen und Antworten der einzelnen Fragebögen zu sehen, die der Patient vor und während des Termins beantwortet hat.

In diesem Abschnitt mit den Originalantworten wird auch dargestellt, welcher Teil des Interviews oder Fragebogens in die Logik der Triage-Empfehlung für den Patienten eingeflossen ist.

Anamnese
×

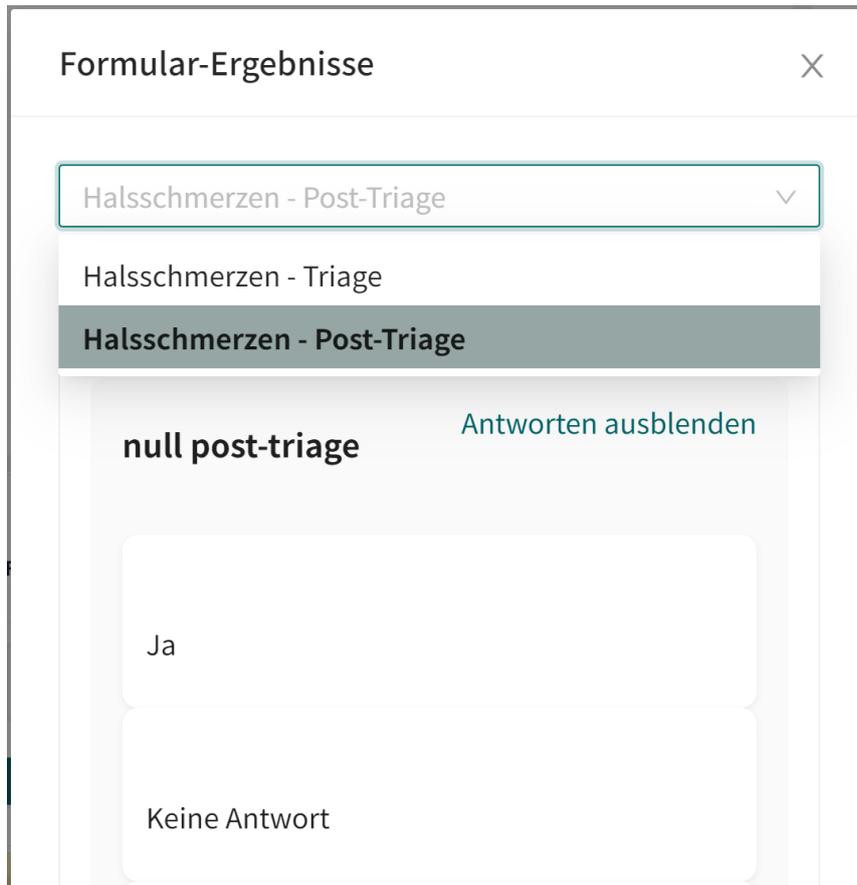
Allergie - Triage

Formular

null ! Diese Fragen sind nicht Teil der Empfehlungslogik des Patienten Antworten anzeigen

null post-triage ! Diese Fragen sind nicht Teil der Empfehlungslogik des Patienten Antworten anzeigen

Wenn der Patient mehr als einen Fragebogen ausgefüllt hat, wählen Sie in der Dropdown-Liste denjenigen aus, den Sie lesen möchten.



The screenshot shows a window titled "Formular-Ergebnisse" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a dropdown menu. The selected item is "Halsschmerzen - Post-Triage". Below the dropdown, the text "Halsschmerzen - Triage" is visible. Below that, the selected item "Halsschmerzen - Post-Triage" is highlighted in a dark grey bar. Below the highlighted bar, the text "null post-triage" is displayed in bold, and "Antworten ausblenden" is displayed in a smaller font. Below this, there are two rounded rectangular buttons: "Ja" and "Keine Antwort".

Uploads

Alle PDF-Dateien oder Bilder, die der Patient über einen Fragebogen hochgeladen hat, werden auf der Registerkarte **Uploads** aufgeführt.

ONLINE-TERMIN (SYNCHRONE PHASE), NEW TRIAGE UI

Husten

Gestartete 14.04.2023 15:16

Zugang	Triage ?	Termin Daten	
NewtrriageUI	Ergebnis	Anzeigen	
Allergien	Diagnosen	Medikation	OP
ASA	Astma	Bricanyl	No

Einträge Originaltext Uploads (1)

Bilder (1) [Alle herunterladen](#)



Können Sie ein Übersichtsfoto des symp...

Test.png

63.11 KB



Originalantworten anzeigen

Vom Gesundheitspersonal gebuchte Termine

Um zwischen Informationen, die vom Patienten stammen, und solchen, die vom Gesundheitspersonal stammen, zu unterscheiden, werden sie später in einem eigenen Feld unter der Krankenakte aufgeführt. Dies geschieht in Fällen, in denen das Gesundheitspersonal einen geplanten Termin gebucht und bei der Erstellung des Termins Informationen zur Anamnese eingegeben hat, wie in diesem Beispiel:

Neuen Termin erstellen
✕

Patient
Toby ██████ (19 91 ██████)

Grund der Kontaktaufnahme *

Armbeschwerden ▼

Formular

Formulare auswählen, die an den Patienten gesendet werden sol...

Anamnese ! Information an den behandelnden Arzt

Schmerzen im Arm, angefangen im Zusammenhang mit der Gartenarbeit

Zurück

Weiter

Die Überschrift für das Feld lautet **Informationen vom Zeitpunkt der Vereinbarung**. Das Kästchen wird nicht angezeigt, wenn es keine Informationen zu zeigen gibt.

Einträge
Originaltext
📄

Der Patient hat keine Fragen im Zusammenhang mit diesem Termin beantwortet

Originalantworten anzeigen

Informationen vom Zeitpunkt der Vereinbarung

Schmerzen im Arm, angefangen im Zusammenhang mit der Gartenarbeit

Mehrere Anmerkungen in der Krankenakte

Für jeden Patiententermin können mehrere unterschiedliche Anmerkungen von verschiedenen Leistungserbringern vorliegen.

Jede Anmerkung kann minimiert werden. Die erste Anmerkung wird erstellt, wenn ein Mitarbeiter einen Patiententermin beginnt. Die automatische Anamnese (falls vorhanden) erscheint unter **Originaltext**.

The screenshot shows a user interface for viewing entries. At the top, there are two tabs: 'Einträge' (selected) and 'Originaltext'. To the right is a button 'Neuer Eintrag' with a pencil icon. Below the tabs is a list of entries. The first entry is by 'Sven [redacted], Doktor' and was created on '2023-04-25 14:40:18'. At the bottom of the entry list is a button 'Originalantworten anzeigen'.

Wenn es mehr als 5 Anmerkungen pro Termin gibt, erscheint ein Feld mit Filtern über den Anmerkungen. Hier können Sie nach **Benutzer-Rolle** und **medizinischer Fachkraft** filtern.

This screenshot shows the 'Einträge' view with filter options. At the top, there are tabs 'Einträge' and 'Originaltext', and a 'Neuer Eintrag' button. Below the tabs are two filter dropdowns: 'Rolle auswählen' and 'Eine Person ausw...'. The list contains five entries: 'Luke [redacted]' (2023-04-26 13:15:30), 'Luke [redacted]' (2023-04-26 13:15:10), 'Sven [redacted]' (2023-04-26 13:12:21), 'Sven [redacted]' (2023-04-26 10:54:13), and 'Stefan [redacted]' (2023-04-21 13:54:19) with a lock icon. A 'Originalantworten anzeigen' button is at the bottom.

Schlüsselwörter in Krankenakten

Bei einigen Partnern besteht jede Anmerkung aus mehreren verschiedenen *Schlüsselwörtern*. Durch die Unterteilung des Krankenblatts in Schlüsselwörter wird es strukturierter und leichter lesbar.

Die automatische Anamnese (falls vorhanden) erscheint unter **Originaltext** und im Feld **Eigene Krankengeschichte des Patienten** als editierbarer Text.

Einträge Originaltext ✎ Neuer Eintrag

▼ Sven [Avatar] Zuletzt gespeichert: 13:34:55  
 Erstellt: 2023-04-26 13:23:49

Grund für den Besuch

Coronavirus

Eigene Krankengeschichte des Patienten

Anamnese: 40-jährige Frau stellt sich vor coronavirus.

Sonderfall in Bezug auf COVID-19: Fragen zu COVID-19 oder zur Impfung

Allergien: Nej im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Frühere/aktuelle Diagnosen: Nej im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Derzeitige Medikamente: Nej im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Vorherige Operationen: Nej im Gesundheitsprofil hinterlegt.

See original responses for complete interview.

Einträge Originaltext 

Anamnese: 40-jährige Frau stellt sich vor coronavirus.

Sonderfall in Bezug auf COVID-19: Fragen zu COVID-19 oder zur Impfung

Allergien: Nej im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Frühere/aktuelle Diagnosen: Nej im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Derzeitige Medikamente: Nej im Gesundheitsprofil hinterlegt.

Vorherige Operationen: Nej im Gesundheitsprofil hinterlegt.

See original responses for complete interview.

Erlaubte Zeichen in Anmerkungen

Die folgenden Zeichen sind in Anmerkungen erlaubt:

a-ö, A-Ö, æ, ø, 0-9, (!?+-%*;,;"'=@

Wenn Sie andere Zeichen verwenden, wird die Anmerkung nicht gespeichert und ein Warnhinweis informiert Sie darüber, welche Zeichen Sie löschen müssen:

Komplementäre Anamnese

☒

Entfernen Sie bitte folgende Zeichen, um speichern zu können:

#, ☒

10.4. Patientendetails

Klicken Sie auf die Registerkarte **Patienteninformationen** unter dem Namen eines Patienten, um patientenbezogene Informationen aufzurufen und zu bearbeiten.

 Gunnar  50 Jahre, 19 	Geschlecht Mann	Körpergröße	Gewicht	BMI		
Aktueller Termin	<u>Patienteninformationen</u>	Tickets	Messwerte	Alle Termine	Rezept	  <input type="button" value="Neu"/>
<u>Patienteninformationen</u>	Gesundheitsprofil	Warnungen	Beziehungen	Documents		

10.4.1. Patienteninfo

Hier können Sie den Namen und die Kontaktdaten des Patienten sehen. Sie können Kontaktdaten bearbeiten und angeben, ob eine Person eine geschützte Identität hat.

Hier fügen Sie auch neue Kinder hinzu, für die Patienten medizinische Hilfe suchen können.

Patienteninformationen Gesundheitsprofil Warnungen Beziehungen

Milo  (19 61 ) 

Vorname	Milo
Nachname	
Telefon	+46 
E-Mail	 @gmail.com
Geschützte Identität	Nein

**ANMERKUNG**

Sie können eine geschützte Identität nicht widerrufen, wenden Sie sich also an Platform24, um diese Informationen zu ändern.

10.4.2. Gesundheitsprofile

Hier können Sie das Gesundheitsprofil eines Patienten einsehen. Es kann nicht bearbeitet werden. Einige Fachabteilungen sind so konfiguriert, dass die Patienten gezwungen sind, bei der ersten Anmeldung in der Web-App ein Gesundheitsprofil auszufüllen, während andere Fachabteilungen dies nicht tun, weshalb das Profil in diesen Fällen möglicherweise keinen Inhalt hat.

[Patienteninformationen](#)[Gesundheitsprofil](#)[Warnungen](#)[Beziehungen](#)

Gesundheitsprofil

Körpergröße

Gewicht

Allergien

Diagnosen

OP

Medikation

Die Patienten können ihre Gesundheitsprofile jederzeit in der Web-App ändern.

**ANMERKUNG**

Wenn Patienten ihr Gesundheitsprofil nach dem erstmaligen Ausfüllen nicht geändert haben, ist es möglicherweise nicht mehr aktuell. Es ist daher immer wichtig, diese Informationen mit dem Patienten zu überprüfen, wenn sie relevant sind.

Die Patienten können ihre Kinder selbst in das System aufnehmen. Weitere Informationen finden Sie in [Patienten suchen](#) [33].

10.4.3. Warnhinweise

Auf dieser Registerkarte können Sie Patientenwarnhinweise hinzufügen oder ändern, die sich auf den Verarbeitungsschritt auswirken können. Der Warnhinweis wird dann in der Kopfzeile neben dem Namen des Patienten angezeigt.

Hinzufügen eines Warnhinweises

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warnungen** in **Patienteninfo**.

Patienteninformationen Gesundheitsprofil **Warnungen** Beziehungen

Warnung für den Patienten hinzufügen oder ändern, die sich auf die Behandlung auswirken. Diese Warnung kann Allergien gegen Medikamente, schwere Erkrankungen oder beispielsweise eine Suchtproblematik betreffen. Die Warnung erscheint über dem Namen des Patienten. Bitte beachten Sie, dass derzeit nur eine Warnung pro Patient unterstützt wird.

Keine Warnungen gefunden

Neue Warnung hinzufügen

2. Klicken Sie auf **Neue Warnung hinzufügen**.
3. Im Fenster **Neue Warnung** können Sie Angaben machen:

Neue Warnung ✕

Patient

Warnungscode

Kommentar

- a. **Patient**
- b. **Warnungscode**
- c. **Kommentar**

Alle Felder sind erforderlich.

Bearbeiten oder Löschen eines Warnhinweises

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warnungen** in **Patienteninfo**.

Patienteninformationen Gesundheitsprofil **Warnungen** Beziehungen

Warnung für den Patienten hinzufügen oder ändern, die sich auf die Behandlung auswirken. Diese Warnung kann Allergien gegen Medikamente, schwere Erkrankungen oder beispielsweise eine Suchtproblematik betreffen. Die Warnung erscheint über dem Namen des Patienten. Bitte beachten Sie, dass derzeit nur eine Warnung pro Patient unterstützt wird.

Warnung #1 für Milo [REDACTED] (19 61 [REDACTED])

Warnungscode	Überempfindlichkeit
Kommentar	Acetylsalicylic acid
Name Des Verfassers	Sven [REDACTED]

Bearbeiten

2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

Patienteninformationen Gesundheitsprofil **Warnungen** Beziehungen

Warnung für den Patienten hinzufügen oder ändern, die sich auf die Behandlung auswirken. Diese Warnung kann Allergien gegen Medikamente, schwere Erkrankungen oder beispielsweise eine Suchtproblematik betreffen. Die Warnung erscheint über dem Namen des Patienten. Bitte beachten Sie, dass derzeit nur eine Warnung pro Patient unterstützt wird.

Warnung #1 für Milo [REDACTED] (19 61 [REDACTED])

Warnungscode	Überempfindlichkeit <input type="text"/>
Kommentar	<input type="text" value="Acetylsalicylic acid"/>
Name Des Verfassers	Sven [REDACTED]



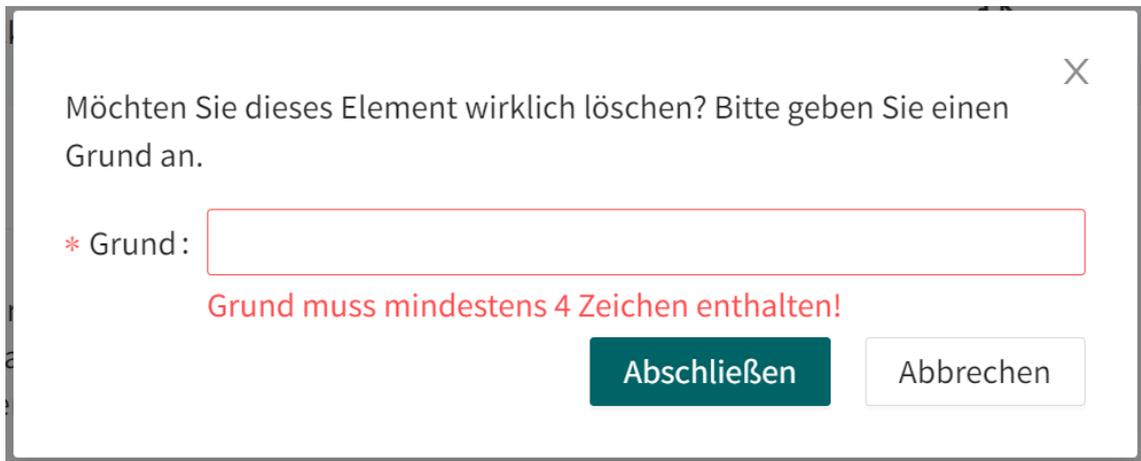
Abbrechen

Speichern

3. So ändern Sie einen Warnhinweis:

- Fügen Sie Ihre Änderungen in die Felder **Warnungscode** und **Kommentar** ein.
- Klicken Sie auf **Speichern**.

4. Um den Warnhinweis zu löschen:
 - a. Klicken Sie auf den roten Mülleimer.
 - b. Füllen Sie das Feld **Grund** aus, warum Sie den Warnhinweis löschen möchten (erforderlich).



Möchten Sie dieses Element wirklich löschen? Bitte geben Sie einen Grund an.

* Grund:

Grund muss mindestens 4 Zeichen enthalten!

Abschließen Abbrechen

- c. Klicken Sie auf **Abschließen**.

10.4.4. Hinzufügen von Kindern

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Angehörige**.

Patienteninformationen

Gesundheitsprofil

Warnungen

Beziehungen*Keine Patienten gefunden* Verwandten Patienten anlegen

2. Um ein Kind hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Angehörige anlegen**.
3. Geben Sie die entsprechenden Daten ein und klicken Sie auf **OK**.



Patienten erstellen in Bezug auf Pontus

* Sozialversicherungsnummer

2010

* Vorname

Henrik

* Nachname

Abbrechen OK

4. Schließen Sie den Dialog. Das Kind ist nun hinzugefügt worden.

Patienteninformationen Gesundheitsprofil Warnungen **Beziehungen**

 Verwandten Patienten anlegen

Henrik  (2010 ) 

Vorname	Henrik
Nachname	
Alter	13
Geburtsdatum	2010- 
Geschlecht	

5. Klicken Sie auf den Namen des Kindes und anschließend auf die Schaltfläche **Bearbeiten**, um die Informationen zu ändern.

10.5. Tickets



ANMERKUNG

Dieser Abschnitt gilt für Fachabteilungen, für die der Versand von Buchungstickets konfiguriert ist.

10.5.1. Ansicht der erstellten Tickets

Die an die Patienten gesendeten Buchungstickets finden Sie unter **Tickets** im Menü unter dem Namen des Patienten. Sie können auch den Status der einzelnen Tickets einsehen. Wenn Patienten das Ticket genutzt und einen Termin vereinbart haben, kann auch der Status dieses Termins eingesehen werden.

Buchungstickets Formulartickets

	Grund der Kontaktaufnahme	Gültig ab	Gültig bis einsch.	Wird verwendet	Status	Erstellt von	
+	Aknebesvär	2022-07-08	2022-07-26	2022-07-08	ANWENDEN	Stefan 	
+	Aknebesvär	2022-12-01	2022-12-07	-	ABGELAUFEN	Sven 	

10.5.2. Neue Tickets erstellen

Für einen Patienten kann jederzeit ein Buchungsticket erstellt werden.

1. Klicken Sie auf **Neu**.

Neu

Dies öffnet das Dialogfeld **Neuen Besuch erstellen**.

Neuen Termin oder neues Ticket erstellen ✕

Für wen ist es?

Patient

Nicole ██████████ (1991██████████) ▼

Termin

Mit Termin Freie Terminvergabe Asynchron

Konsultation

Konsultation erstellen

Tickets

██████████

- Wählen Sie die Art des Tickets unter **Tickets** (zum Beispiel geplanter Besuch, eigenständiger Fragebogen).
Es öffnet sich der Dialog **Neues Ticket erstellen**.

Neues Ticket erstellen ✕

Patient
Nicole (1991)

Grund der Kontaktaufnahme
Bitte geben Sie den Behandlungsgrund an

Formular
Formulare auswählen, die an den Patienten gesendet werden sol...

Rolle **Gesundheitseinrichtung**
Ärztin/Arzt

Medizinische Fachkraft ⓘ
Sven

Gültig ab ⓘ **Gültig bis einschl.** ⓘ
2023-04-18 2023-04-25

Anamnese ⓘ Information an den behandelnden Arzt

Information an den Patienten ⓘ Wird für den Patienten auf dem Buchungsticket angezeigt

← Zurück ⚙️ Senden

- Geben Sie die relevanten Informationen ein, zum Beispiel die Fachabteilung, an die Sie das Buchungsticket senden möchten.
- Um einen Fragebogen an den Patienten zu senden, wählen Sie den Fragebogen in der Drop-down-Liste **Fragebogen** aus.

Wenn eine Beschreibung im Feld **Beschreibung des Fragebogens** in Content Studio hinzugefügt wurde, wird diese Beschreibung in der Dropdown-Liste **Fragebogen** angezeigt. Klicken Sie auf den Pfeil neben dem Fragebogensnamen, um die Beschreibung zu sehen.

Formular

Formulare auswählen, die an den Patienten gesendet werden s.o.

Nach Kategorie filtern

Allergien und Überempfindlichkeiten Alle anzeigen

Assessments

▼ Brunnsviken Brief Quality of life scale (BBQ) Auswählen

Die Brunnsviken Brief Quality of life scale (12 Fragen) wird zur Bewertung der Lebensqualität verwendet.

5. Um detaillierte technische Informationen anzuzeigen, klicken Sie auf das Zahnradsymbol neben der Schaltfläche **Senden** in der unteren rechten Ecke.
6. Klicken Sie auf **Senden**.

10.6. Wiederkehrende Fragebögen

Fragebögen, die in regelmäßigen Abständen an den Patienten geschickt werden, werden im Abschnitt **Wiederkehrende Fragebögen** auf der Registerkarte **Patientenbefragungen** angezeigt.

Current appointment
Patient Details
Tickets
Patient Surveys
Previous appointments
Remote Monitoring Plans

New visit

Repeated Questionnaires

Questionnaires are recurringly sent to the patient at a specified frequency which enables following answers over time.

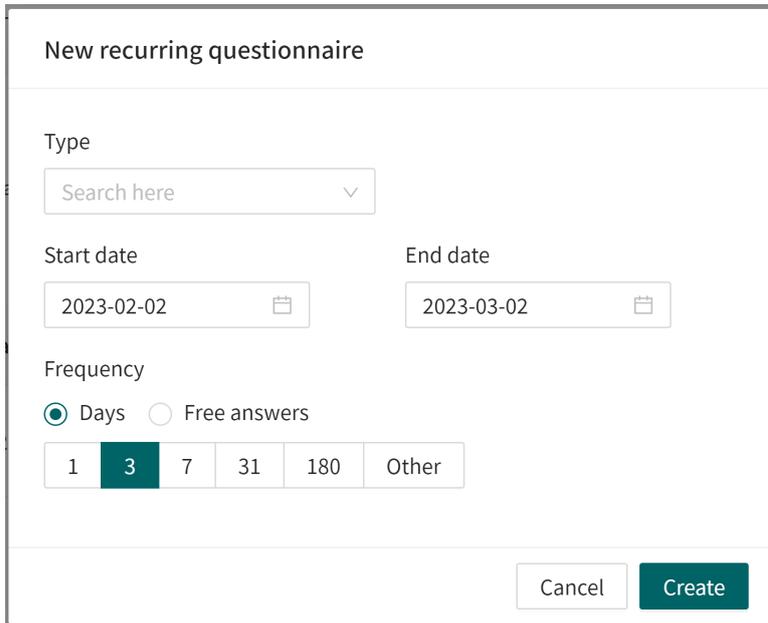
Active
Concluded

Type	Start date	End date	Response rate	
ASRS (Adult ADHD Self-Report Scale)	2023-02-02	2023-03-03	Every day	Conclude now

+
New recurring questionnaire

So erstellen Sie einen wiederkehrenden Fragebogen:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuer wiederkehrender Fragebogen**, um den entsprechenden Dialog zu öffnen.



2. Wählen Sie die **Art** des Fragebogens, **Startdatum**, **Enddatum** sowie die Häufigkeit, mit der der Fragebogen verschickt werden soll (**Häufigkeit**).
3. Klicken Sie auf **Erstellen**.

10.7. Fragebögen (in unregelmäßigen Abständen)

Es ist möglich, einen Fragebogen in unregelmäßigen Abständen zu verschicken, zum Beispiel vor einem Termin bei der Erstellung eines Tickets, einem Besuch oder während eines laufenden Termins im Chat (über die Schaltfläche **Fragebogen**).



FORMULAR

10.8. Alle Termine

Unter dieser Rubrik können sowohl die bisherigen Online-Termine des Patienten als auch die vor Ort-Besuche im System eingesehen werden.

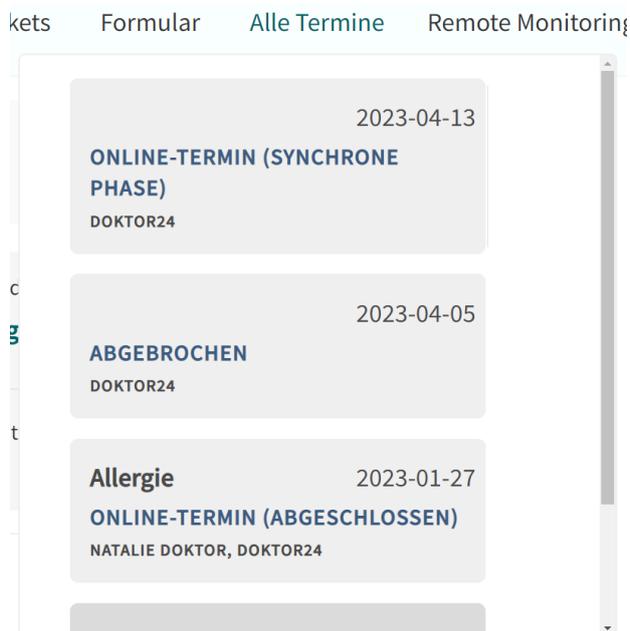


ANMERKUNG

Wenn ein Patient nach medizinischer Hilfe für das eigene Kind gesucht hat, erscheinen diese Termine ebenfalls in dieser Liste, gekennzeichnet mit der Bezeichnung **Kind**.

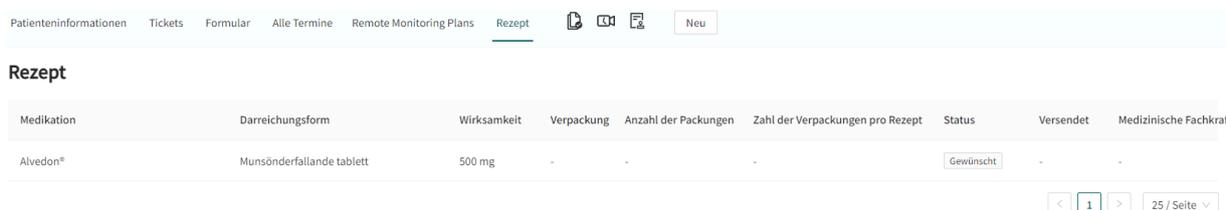
Sie können sich alle Kontakte in chronologischer Reihenfolge anzeigen lassen oder sie nach Erkrankungen gruppieren (ähnlich wie bei E-Mails). Wenn Sie sich für eine Gruppierung nach Erkrankun-

gen entscheiden, können Sie jeden Erkrankungsbereich mit dem roten Pfeil in der oberen rechten Ecke verkleinern und vergrößern. Termine von anderen Leistungserbringern innerhalb desselben Partners sind nur sichtbar, wenn der Patient sein Einverständnis gegeben hat. Wenn Sie auf einen Termin eines anderen Leistungserbringers klicken, werden Sie darauf aufmerksam gemacht.

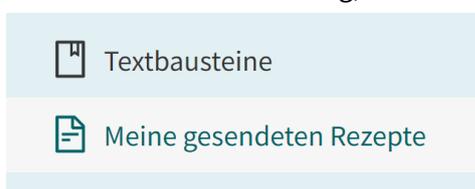


10.9. Rezepte

Unter **Rezept** im Menü unter dem Patientennamen finden Sie die für den Patienten über die Plattform verschickten Rezepte (d. h. aus anderen Systemen verschickte Rezepte sind hier nicht sichtbar).



1. Klicken Sie in Ihrem Profil auf **Meine gesendeten Rezepte**, um alle Rezepte zu sehen, die Sie innerhalb der Fachabteilung, bei der Sie angemeldet sind, verschickt haben.



10.10. Gesundheitsdaten

Es ist möglich, Metriken für die Gesundheitsdaten des Patienten einzusehen, wenn die Fachabteilung diese Funktion aktiviert hat.

Patienteninformationen Tickets Messwerte Alle Termine Remote Monitoring Plans   Neu

Graph anzeigen	Beobachtung	2023 17 Feb 11:32	2023 17 Feb 11:31
	Systolischer Blutdruck	180	180
	Puls	231	12
	Diastolischer Blutdruck	110	110

 Klicken Sie den Graphen an, um eine visuelle Darstellung anzuzeigen

10.11. Einwilligung



Wenn Sie auf das Symbol **Dokument** klicken, sehen Sie die von den Patienten akzeptierten oder abgelehnten Einwilligungsanträge, sofern Ihre Fachabteilung über die Funktion „Einwilligung“ in ihrer Plattform verfügt.

10.12. Abgeschlossene Videotests



Wenn der Patient die Kamera und den Ton auf dem eigenen Gerät vor dem Termin getestet hat, können diese durch Klicken auf das Symbol **Video** in der Kopfzeile der Seite aufgerufen werden. Die Tabelle zeigt, wann der Test durchgeführt wurde, welche Plattform verwendet wurde, welcher Browser und welche Ergebnisse für Kamera, Audio und Mikrofon vorliegen.



TIPP

Diese Informationen sind sehr nützlich für die Behebung von Problemen während des Videosprechstunde.

10.13. Neue Termine



Klicken Sie auf **Neu**, um einen Termin für den Patienten zu erstellen.

Wenn dies während eines laufenden Termins geschieht, wird ein zukünftiger geplanter Termin angelegt. Es ist weiterhin möglich, mit einem bestehenden Patienten zu sprechen, während der neue Termin gebucht wird.

Neuen Termin oder neues Ticket erstellen

Für wen ist es?

Patient

Nicole (1991)

Termin

Mit Termin Freie Terminvergabe Asynchron

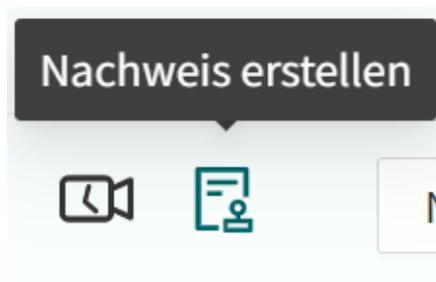
Konsultation

Konsultation erstellen

Tickets

10.14. Zertifikate

Es ist möglich, verschiedene Gesundheitszertifikate über das Symbol **Nachweis erstellen** zu erstellen. Dies gilt nur für Fachabteilungen, die diese Funktion aktiviert haben.



Testnachweis X

Nachweis erstellen Nachweise auflisten

Allgemeine Vorlage v

Allgemeine Vorlage

Sprache	Medizinische Fachkraft	Rolle
Deutsch v	Sven v	Ärztin/Arzt v
Patient	Erstellt	Adresse des Patienten
Loise (2001) v	2023-06-01, 13:27 📅	
Inhalt	Unterschrift	Bearbeiten
		

Vorschau

Ich bestätige, dass die obige Bescheinigung korrekt ist Senden

11. Entgegennahme und Durchführung eines Online-Termins

11.1. Aufnahme des Patienten

1. Klicken Sie im Hauptbuch auf **Empfangen**.
2. Klicken Sie in dem sich öffnenden Fenster auf **Patienten empfangen**.
3. Nachdem Sie die Zusammenfassung des Patienten gelesen haben, klicken Sie auf **Termin beginnen**.
4. Im Chat wird automatisch eine Begrüßungsfloskel gesendet.
5. Starten Sie den Chat mit dem Patienten.

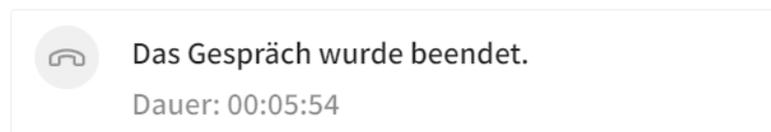
Die folgenden Funktionen können während eines Online-Termins genutzt werden:

11.2. Videoanrufe

- Ein Videoanruf ist ein Anruf, der während eines laufenden Chats gestartet wird. Wenn Sie eine Videosprechstunde ggf. mit Gästen planen, wird dieser als Terminanruf bezeichnet und beinhaltet keinen Chat. Informationen darüber, wie Sie einen Terminanruf vereinbaren können, finden Sie unter [Eine Videosprechstunde \(ggf. mit Gästen\) buchen \[96\]](#). Wenn Sie auf das Videosymbol klicken, wird ein Videoanruf gestartet.



- Videoanrufe können nur vom Gesundheitspersonal gestartet und beendet werden, niemals von Patienten. Allerdings müssen die Patienten der gemeinsamen Nutzung von Audio und Video zustimmen, um an Videoanrufen teilnehmen zu können.
- Wenn Patienten ihren Ton ausgeschaltet haben, wird dies durch ein durchgestrichenes Mikrofonsymbol in der Mitte des Videobildes angezeigt.
- Lehnt der Patient den Anruf ab, wird eine entsprechende Information angezeigt.
- Wenn der Patient nicht erreicht werden kann, wird eine entsprechende Information angezeigt.
- Laufende und beendete Videoanrufe werden als Nachricht in der Chatbox angezeigt, die auch die Dauer des Videoanrufs angibt.



- Wenn Sie den Videoanruf beenden, haben Sie die Möglichkeit, technische Probleme zu melden. Dieser Bericht wird zur Analyse an Platform24 geschickt.

Der Anruf wurde beendet

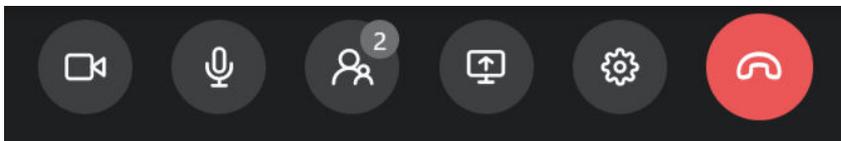


Gab es während des Video-Anrufs technische Probleme?

- Während eines Videoanrufs kann das Videobild mit dem Mauszeiger verschoben werden, indem Sie mit der linken Maustaste auf das Videofenster klicken und das Videobild an die gewünschte Stelle ziehen.
- Am oberen Rand des Videos befindet sich eine Schaltfläche, mit der Sie das Videofenster in das Querformat erweitern können.



- Am unteren Rand des Videos befinden sich Schaltflächen zum Deaktivieren des Videofeeds, zum Stummschalten des Tons, zum Anzeigen der Teilnehmer, zum Freigeben Ihres Bildschirms, zum Anzeigen der Videoeinstellungen und zum Beenden des Anrufs.



11.3. Versenden von Bildern oder PDF-Dateien an Patienten

Über das Symbol links neben dem Textfeld können Sie Bilder und PDF-Dateien hochladen. Der Chat kann langsam erscheinen, wenn die Dateien größer als 1 bis 2 MB sind. Die maximale Dateigröße, die gesendet werden kann, beträgt 10 MB.



ANMERKUNG

Einige Empfangsgeräte unterstützen diese Datei-Uploads nicht.

11.4. Empfang von Bildern oder PDF-Dateien von Patienten

Wenn der Patient Bilder oder PDF-Dateien hochlädt, können diese auf der Registerkarte **Uploads** im aktuellen Termin angezeigt werden.

Weitere Informationen finden Sie in [Uploads \[53\]](#).

11.5. Dreier-Gespräche

- Sie können andere medizinische Fachkräfte zu einer Videosprechstunde mit dem Patienten einladen. Klicken Sie dazu auf das Pluszeichen, klicken Sie in der Liste auf **Hinzufügen** oder verwenden Sie die Suchfunktion, wenn die gesuchte Fachkraft nicht sichtbar ist, und klicken Sie auf die Einladung. Der Empfänger erhält dann eine Mitteilung mit einem Link, der ihn zu der Videosprechstunde führt. Dies wird dann in Clinic hervorgehoben.



ANMERKUNG

Die Funktion Dreier-Gespräch ist nur für bestimmte Fachabteilungen aktiviert. Wenn diese Funktion nicht aktiviert ist, wenden Sie sich an den Kundenbetreuer bei Platform24.

- Sie können auch eine Person ohne Clinic –Anmeldung über eine Telefonnummer zu einem Videoanruf einladen. Dies kann ein Mitglied des Gesundheitspersonals, ein Dolmetscher oder ein Angehöriger des Patienten sein. Die Person erhält dann per SMS einen Link, über den sie an dem Anruf teilnehmen kann. Diese Person sieht nur den Videoanruf und nicht den Chat.

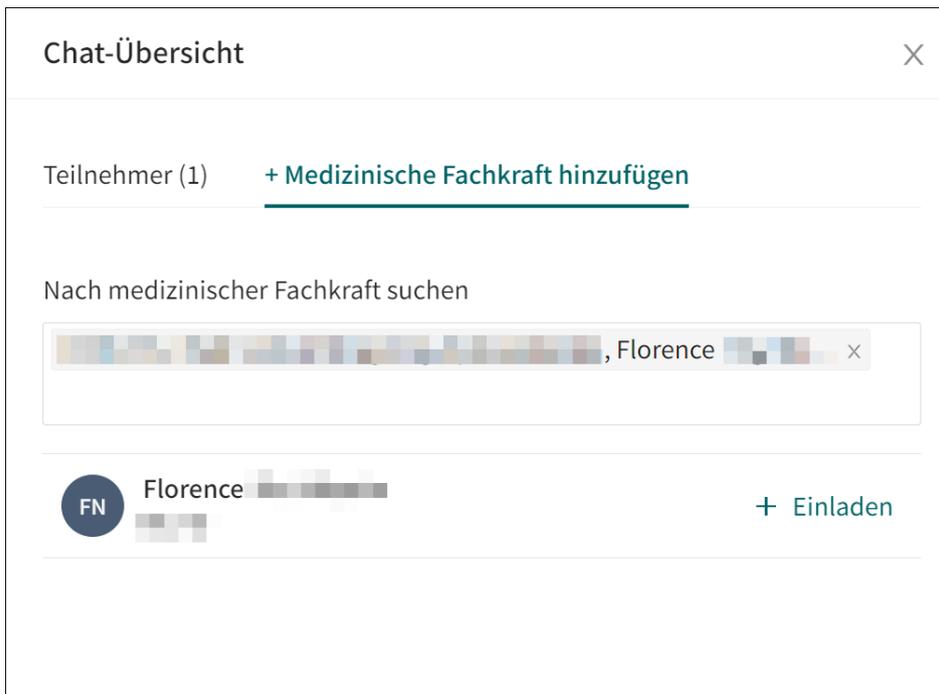
11.6. Kollegen zum Chat einladen

11.6.1. Kollegen zum Patienten-Chat einladen

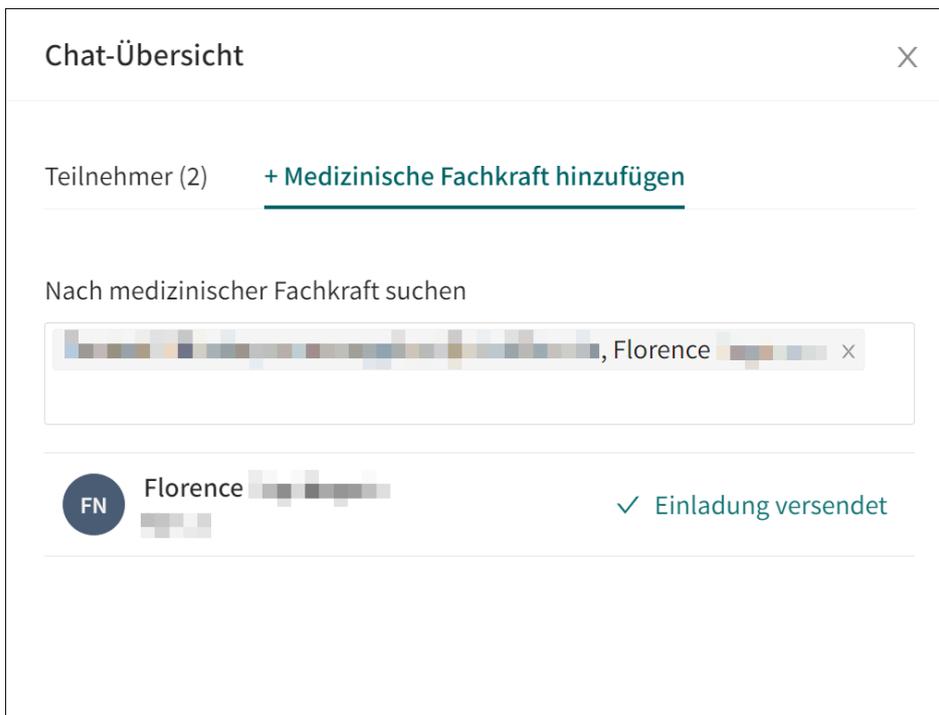
1. Klicken Sie auf das „Zwillingssymbol“ oberhalb des Chat-Feldes.



- Suchen Sie in der Chat-Übersicht nach dem Kollegen, den Sie einladen möchten. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Namen und klicken Sie auf **Einladen**.



- Sie haben nun Ihren Kollegen zum Patienten-Chat eingeladen.



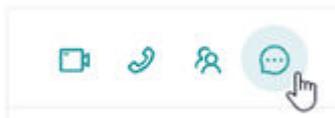
11.6.2. Einladen von Kollegen zum internen Chat zwischen Fachpersonal



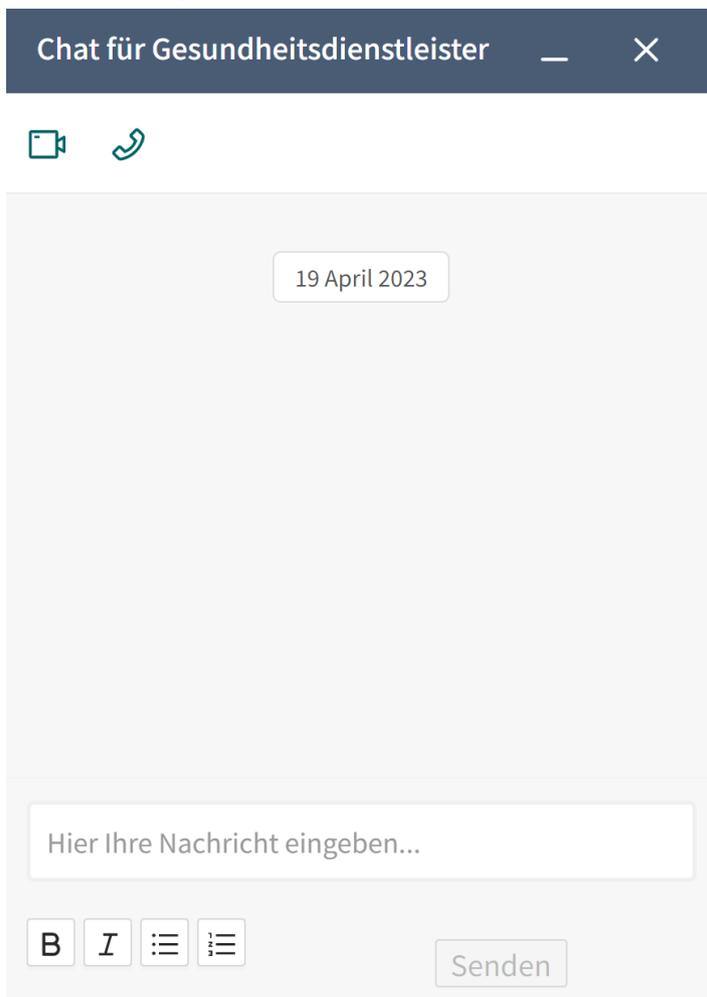
ANMERKUNG

Der Patient kann diesen Chat nicht sehen.

1. Nachdem Sie den Kollegen zum Patienten-Chat eingeladen haben, klicken Sie auf die "Chat-Blase" über dem Chat-Feld, um den internen Fachpersonal-Chat zu öffnen.



2. Der internen Fachpersonal-Chat wird in der rechten unteren Ecke angezeigt und Sie können mit dem Kollegen chatten.



3. Neue Nachrichten werden durch eine Zahl gekennzeichnet.

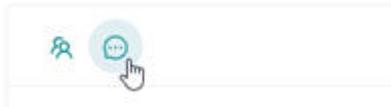


11.6.3. Von Kollegen zum Chat eingeladen werden

1. Ein Pop-up-Fenster erscheint in Clinic, wenn Sie zu einem Patienten-Chat eingeladen werden.
2. Es erscheint eine neue Registerkarte, **Termin als Gast**.



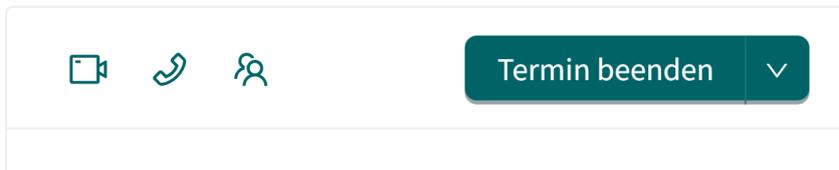
3. Wählen Sie die Registerkarte und klicken Sie auf den aktuellen Patienten, um den Patienten-Chat zu öffnen.
4. Klicken Sie auf die "Sprechblase", um auch den internen Fachpersonal-Chat zu öffnen.



11.7. Beenden von Terminen

Wenn Ihre Fachabteilung die Funktion "asynchrone Phase" aktiviert hat (ein Zeitraum nach einem beendeten Termin, in dem der Patient in der asynchronen Phase desselben Termins chatten kann), wird dies über dem Chatfenster angezeigt. Klicken Sie auf **Ändern**, um die asynchrone Phase vorzeitig zu beenden, und wählen Sie dann Asynchronphase beenden.

Um den Termin zu beenden, klicken Sie auf die Schaltfläche **Termin beenden** oberhalb der Chatbox.



Dies öffnet das Dialogfeld **Termin beenden**.

Termin beenden

Feedback zum Termin

Probleme während des Termins

Gebühr für diesen Besuch erheben? Ja Nein

Haben Sie ein Rezept für diesen Termin versendet? Ja Nein

Asynchrone Phase (Tage)

Niemand 1 3 7 30 Sonstige

Nachricht [?]

Patient weiterverweisen

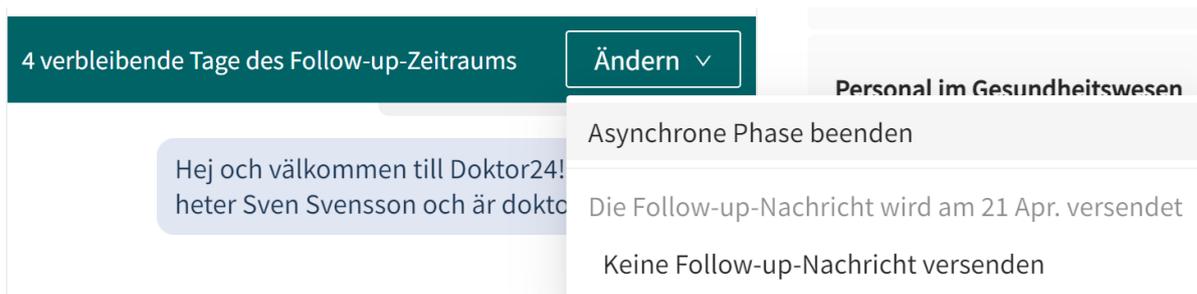
Nicht weiterverweisen ▼

Prüfungseintrag erstellen Ja Nein

Abbrechen **Termin beenden**

- Eine asynchrone Phase einstellen

Bei Beendigung eines Termins können Sie eine asynchrone Phase für den Patienten erstellen, sofern die Fachabteilung dies vorgesehen hat. Die voreingestellten Intervalle sind 0 (keine), 1, 3, 7 oder 30 Tage. Um eine beliebige Anzahl von Tagen einzustellen, wählen Sie die Option „Andere“ und geben die gewünschte Anzahl von Tagen in das Feld ein. Aktivieren Sie „Nachricht“, wenn dem Patienten nach einer bestimmten Anzahl von Tagen eine Nachricht mit der Frage, wie es ihm geht, geschickt werden soll.



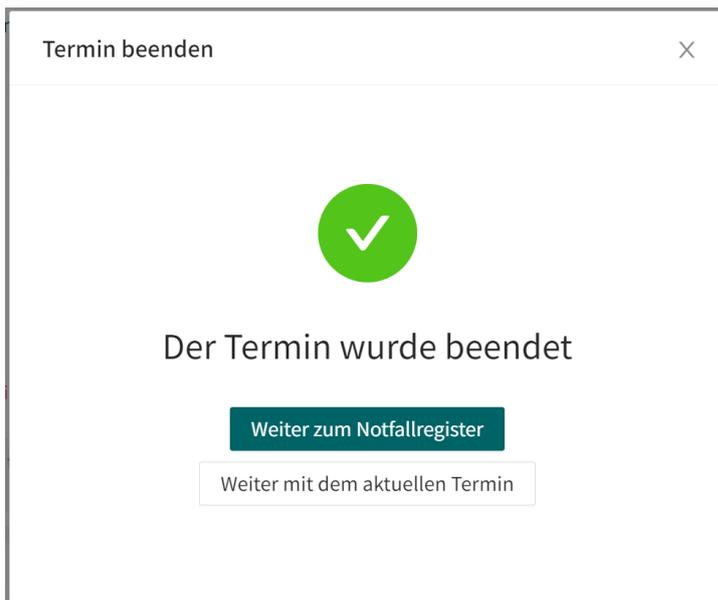
- Erstellen eines To-dos

Es ist möglich, am Ende des Termins ein To-do zu erstellen, wenn die Fachabteilung diese Funktion aktiviert hat. Aktivieren Sie dann **To-do erstellen**.

Wählen Sie eine Ressource aus der Liste **Empfänger** oder weisen Sie sich selbst das To-do zu, indem Sie **Wählen Sie sich selbst** wählen.

- Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Nach dem Beenden eines Termins haben Sie die Wahl zwischen **Weiter zum Notfallregister** oder **Weiter mit dem aktuellen Termin**. Wenn Sie sich dafür entscheiden, mit dem aktuellen Termin fortzufahren, bleiben Sie im Chat und können Ihre Krankenakte vervollständigen, auf **Unterschreiben und exportieren** klicken und den Text dann in Ihr normales Journalsystem einfügen. Wenn Sie sich für das Notfallregister entscheiden, kehren Sie zur Startseite zurück und Sie können den nächsten Patienten empfangen.



11.8. Parallele Chats

Sie können mehrere Chats gleichzeitig laufen lassen. Während des Patienten-Chats können Sie zur Startseite zurückkehren und einen neuen Patienten empfangen. Wenn Sie sich in einem Patienten-Chat befinden, sehen Sie auf der linken Seite alle Ihre laufenden Termine und können im Chat-Modul zwischen den verschiedenen Terminen navigieren. Jedes Mal, wenn ein Patient eine Nachricht im Chat sendet, sehen Sie dies deutlich, auch wenn Sie sich in einem anderen Patienten-Chat befinden, da der Patient, der einen neuen Chat gesendet hat, hervorgehoben wird.



12. Übergabe oder Übertragung von Terminen

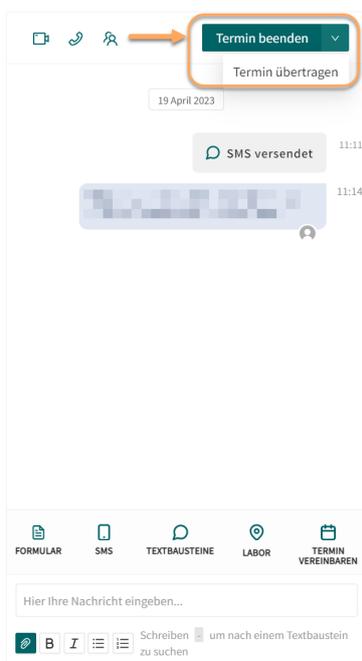
12.1. Übersicht

Die Funktion **Terminübergabe** ermöglicht es einem Gesundheitsdienstleister, einen Termin während eines synchronen Termins auf eine andere Rolle oder einen bestimmten Gesundheitsdienstleister zu übertragen. (1 im Bild unten)

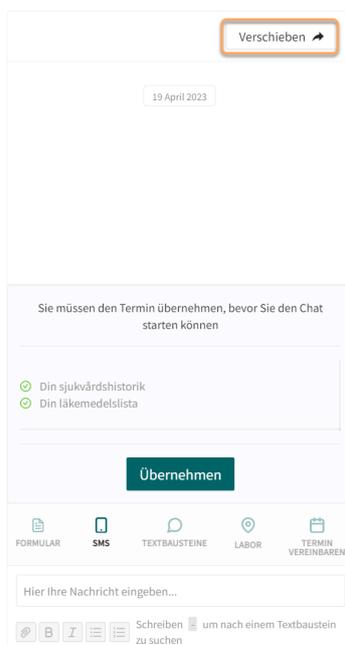
Ein Termin kann auch auf eine andere Rolle oder einen anderen Leistungserbringer verschoben werden, bevor der Termin gestartet wird. Dies geschieht über die Schaltfläche **Verschieben** oben rechts im Chatmodul. (2 a und 2 b im Bild unten).

Ein typisches Beispiel dafür, warum die Funktion erforderlich sein kann, ist: „Ein Krankenpfleger empfängt einen Patienten und stellt fest, dass der Termin von einem Arzt wahrgenommen werden sollte. Da sowohl der Patient als auch der Arzt gerade verfügbar sind, wird der Termin an den Arzt weitergegeben, der die Beratung übernimmt und fortsetzt.“

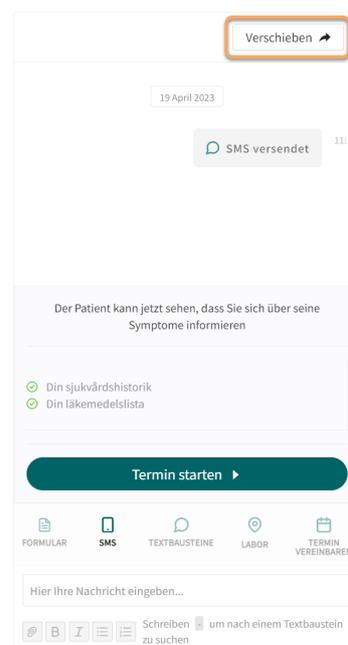
1. Übergabe eines Termins während eines synchronen Termins



2 a. Übergabe eines Termins, bevor der Termin eingeleitet wird, vor Anklicken von **Empfangen**.



2 b. Übergabe eines Termins, bevor der Termin eingeleitet wird, nach Anklicken von **Empfangen**.



Um das Risiko zu verringern, dass ein Termin bei der Bearbeitung verloren geht, muss die Person, die den Termin erhält, die Übertragung/Übergabe genehmigen, bevor er aus der Liste der ursprünglichen Fachkraft entfernt wird.



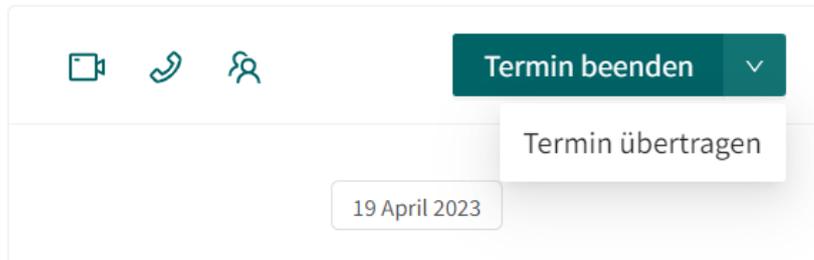
In der Patienten-App wird der Übergabe-Vorgang als Systemmeldung angezeigt, zum Beispiel „Leistungserbringer A hat den Termin an Leistungserbringer B übergeben“. Der Patient erhält

außerdem eine Textnachricht, die ihn darüber informiert, dass ein neuer Leistungserbringer den Termin übernommen hat.

12.2. Übergabe während eines laufenden synchronen Termins

Übergabe eines Termins an eine andere medizinische Fachkraft während eines laufenden synchronen Termins:

1. Klicken Sie auf den Pfeil neben **Termin beenden** und wählen Sie **Termin übergeben**.



Dies öffnet das Dialogfeld **Termin übergeben**.

Termin übertragen

Ansprechpartner auswählen

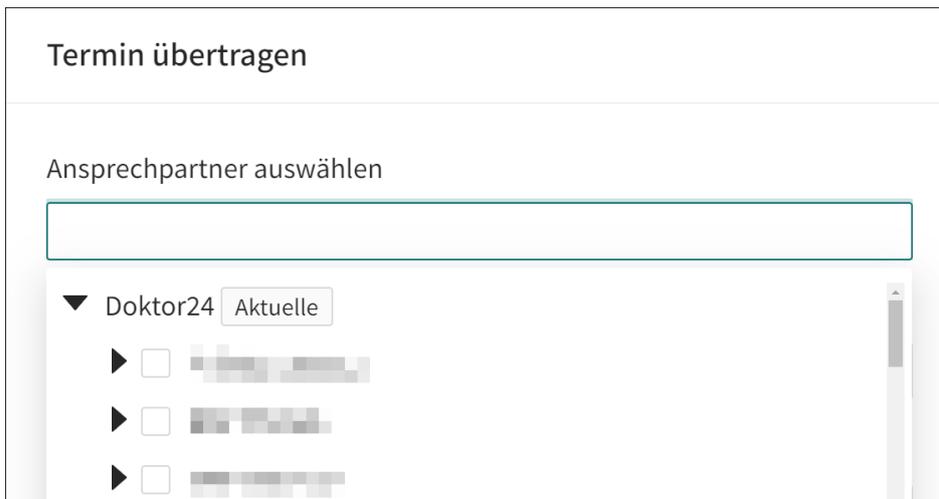
Priorität

3

Nachricht

Abbrechen Abschließen

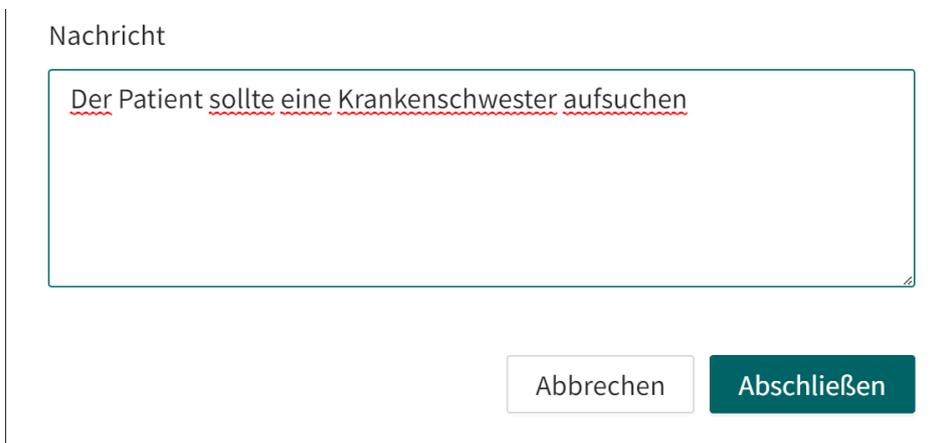
- Wählen Sie die empfangende Fachkraft über das Dropdown-Menü **Ansprechpartner auswählen** aus. Ihre eigene Fachabteilung ist gekennzeichnet als **Aktuelle**.



ANMERKUNG

Wenn Sie den Namen der Person kennen, an die Sie übergeben möchten, können Sie direkt nach ihrem Namen suchen. Gehen Sie dazu in das Feld **Gesundheitspersonal**.

- Geben Sie eine Nachricht für den Empfänger in das Feld **Nachricht** ein. Diese Informationen werden dem Patienten nicht angezeigt. Die Gründe für die Übergabe eines Patienten sind nur dem Gesundheitspersonal bekannt.

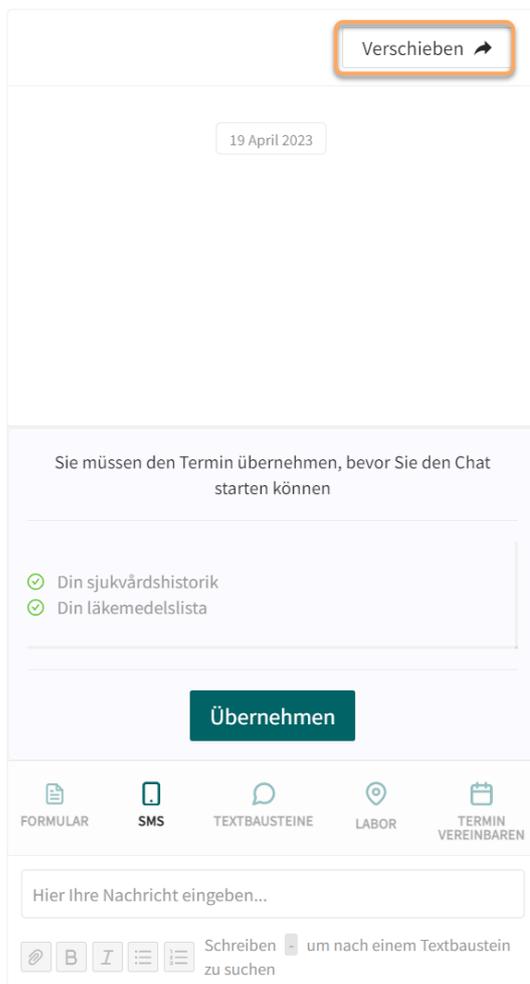


- Klicken Sie auf **Abschließen**.

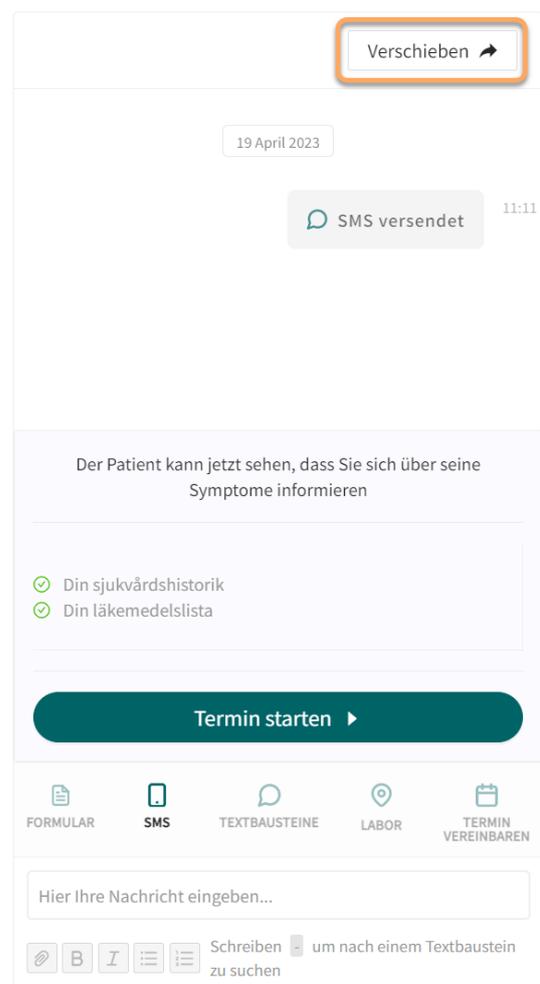
12.3. Terminverlegung vor Empfang

Verlegung von Terminen zu anderen Mitgliedern des Gesundheitspersonals, bevor ein Termin eingegangen ist:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übergeben** oben rechts im Chatmodul.



The screenshot shows the top right corner of the chat interface. A button labeled "Verschieben" with a right-pointing arrow is highlighted with an orange border. Below it, a date separator indicates "19 April 2023". The main chat area contains the text: "Sie müssen den Termin übernehmen, bevor Sie den Chat starten können". Below this text are two checked items: "Din sjukvårdshistorik" and "Din läkemedelslista". At the bottom of the chat area is a dark green button labeled "Übernehmen". The bottom navigation bar includes icons for "FORMULAR", "SMS", "TEXTBAUSTEINE", "LABOR", and "TERMIN VEREINBAREN". At the very bottom is a text input field with the placeholder "Hier Ihre Nachricht eingeben..." and a rich text editor toolbar with icons for link, bold, italic, bulleted list, and numbered list, followed by the text "Schreiben um nach einem Textbaustein zu suchen".



The screenshot shows the chat interface after an action. The "Verschieben" button is still highlighted in orange. A notification bubble appears in the chat area: "SMS versendet" with a speech bubble icon and the time "11:11". The date separator remains "19 April 2023". The main chat area now contains the text: "Der Patient kann jetzt sehen, dass Sie sich über seine Symptome informieren". Below this text are the same two checked items: "Din sjukvårdshistorik" and "Din läkemedelslista". At the bottom of the chat area is a dark green button labeled "Termin starten" with a right-pointing arrow. The bottom navigation bar and the text input field with its toolbar remain the same as in the previous screenshot.

Dies öffnet den Dialog **Termin übergeben**.

Termin verschieben

Ansprechpartner auswählen

Priorität

3 ▼

Nachricht

2. Wählen Sie die empfangende Fachkraft über das Dropdown-Menü **Ansprechpartner auswählen** aus. Ihre eigene Fachabteilung ist gekennzeichnet als **Aktuelle**.

Termin verschieben

Ansprechpartner auswählen

▼ Doktor24 Aktuelle

- ▶ [blurred]
- ▶ [blurred]
- ▶ [blurred]



ANMERKUNG

Wenn Sie den Namen der Person kennen, an die Sie übergeben möchten, können Sie direkt nach ihrem Namen suchen. Gehen Sie dazu in das Feld **Gesundheitspersonal**.

3. Geben Sie eine Nachricht für den Empfänger in das Feld **Nachricht** ein. Diese Informationen werden dem Patienten nicht gezeigt. Die Gründe für die Übergabe eines Patienten sind nur dem Gesundheitspersonal bekannt.

Nachricht

Der Patient sollte eine Krankenschwester aufsuchen

Abbrechen **Abschließen**

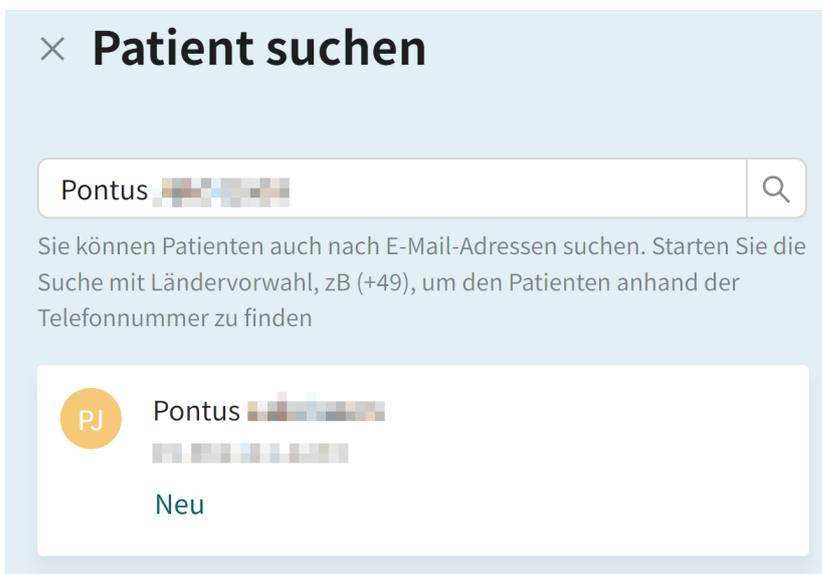
4. Klicken Sie auf **Abschließen**.

13. Erstellen und Durchführen eines vor Ort-Termins (physischer Termin)

Das Gesundheitspersonal in den Fachabteilungen kann Termine für Patienten vereinbaren, die keinen Zugang zur Patienten-App oder zu ihrer Nutzer-ID haben, wenn sie die Fachabteilung vor Ort besuchen.

Der Hauptunterschied zwischen einem Online-Termin und einem vor Ort-Termin besteht darin, dass es bei einem vor Ort-Termin keinen Chat und kein Video gibt. So erstellen Sie einen vor Ort-Termin:

1. Finden Sie den Patienten oder legen Sie einen neuen Patienten an, wenn er nicht im System vorhanden ist.
2. Bei einem bestehenden Patienten klicken Sie auf **Neu**.



3. Wählen Sie **vor Ort Besuch mit Termin**.

Neuen Termin oder neues Ticket erstellen

Für wen ist es?

Patient

Anna (19 91)

Termin

Mit Termin Freie Terminvergabe

Asynchron Praxisbesuch ohne Termin

Praxisbesuch mit Termin

Konsultation

Konsultation erstellen

4. Geben Sie den Grund der Kontaktaufnahme und die Anamnese an.

Neuen Termin erstellen

Patient

Anna (19 91)

Grund der Kontaktaufnahme *

Allergie

Formular

Formulare auswählen, die an den Patienten gesendet werden sol...

Anamnese Information an den behandelnden Arzt

Zurück Weiter

5. Klicken Sie auf **Weiter**.

- Ändern Sie ggf. die Fachabteilung (**Gesundheitseinrichtung auswählen**) und die Benutzer-Rolle (**Rolle**) und wählen Sie einen freien Zeitraum.

Neuen Termin erstellen
✕

Patient
Anna Isaksson (19 910417-2391)

Datum

Apr. 25 - 30
📅

Gesundheitseinrichtung auswähle

Doktor24
▼

Rolle

Ärztin/Arzt
▼

Medizinische Fachkraft

Sven Svensson
▼

Etiketts

Filtern Sie nach Tags

Verfügbare Termine für Doktor24

Dienstag 2023-04-25

10:00

10:30

Mittwoch 2023-04-26

10:00

10:30

Zurück

Weiter

- Klicken Sie auf **Weiter**.
- Überprüfen Sie die Informationen in **Terminetails**; wenn sie korrekt sind, klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Neuen Termin erstellen
✕

Termin Daten:

Patient: Anna

Betreff: Allergie

Medizinische Fachkraft: Sven

Gesundheitseinrichtung: Doktor24

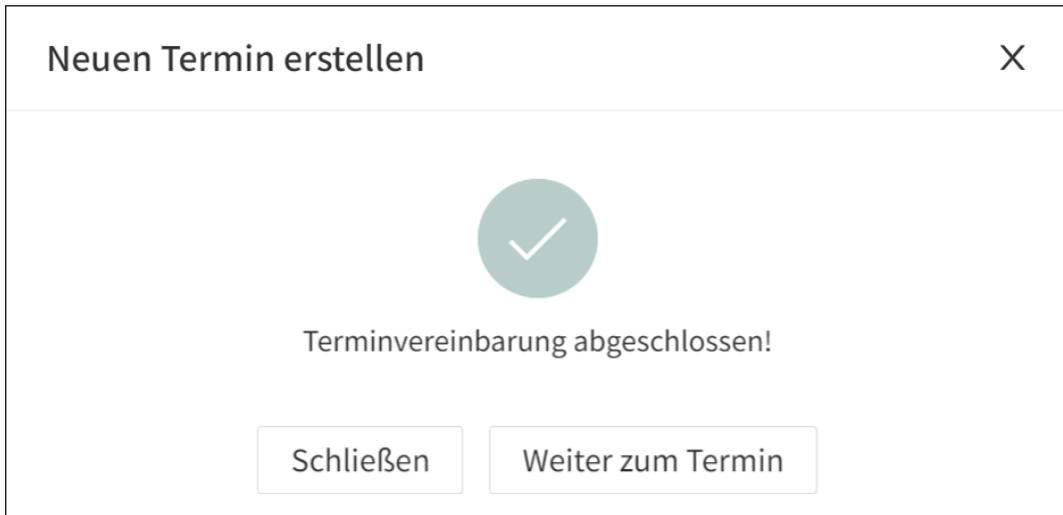
Rolle: Ärztin/Arzt

Termine: 2023-04-25 10:00

Zurück

Abschließen

9. Es erscheint ein Bestätigungsfenster mit zwei Auswahlmöglichkeiten: **Schließen** oder **Weiter zum Termin**.



- a. Klicken Sie auf **Weiter zum Termin**, um direkt zum gebuchten vor Ort-Termin zu gehen und den Patienten zu empfangen.

	Jonas [redacted] 21 Jahre, 20 02 [redacted]		Geschlecht [redacted]	Körpergröße 178 cm	Gewicht 76 kg	BMI 23.99
--	--	--	--------------------------	-----------------------	------------------	--------------

[Aktueller Termin](#) [Patienteninformationen](#) [Tickets](#) [Alle Termine](#) [NPÖ](#) [Rezept](#)

PRAXISBESUCH, DOKTOR24 Praxisbesuch beenden

Armbeschwerden

Zugang Doktor24	Priorität 3	Termin Anzeigen
Allergien —	Diagnosen —	Medikation —
		OP —

Einträge [Originaltext](#) Neuer Eintrag

▼ **Sven [redacted], Doktor**
Erstellt: 2023-04-25 16:47:37

Besöksorsak
Armbesvär

Patientens egenanamnes

- b. Klicken Sie auf **Schließen**, um das Bestätigungsfenster zu schließen.

14. Übernahme eines asynchronen Termins

1. Um einen aktiven asynchronen Termin zu übernehmen, öffnen Sie zunächst den entsprechenden Termin auf der Startseite.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Termin übernehmen**.

ONLINE-TERMIN (ASYNCHRONE PHASE), DOKTOR24 Termin übernehmen Konsultieren
Gestartete 19.04.2023 15:44

Personal im Gesundheitswesen
 Luke [redacted], Doktor24 (Zuständige medizinische Fachkraft)

Zugang Doktor24	Priorität 3	Terminaten Anzeigen	
Allergien —	Diagnosen —	Medikation —	OP —

Einträge Originaltext Neuer Eintrag

▼ **Luke** [redacted] Erstellt: 2023-04-19 15:44:17  

15. Eskalierte Termine



ANMERKUNG

Diese Funktion ist nur für Kunden aktiviert, die sie gekauft haben.

Wenn der Patient nicht innerhalb des Zeitrahmens empfangen wird, der durch die dem Termin zugewiesene Priorität festgelegt ist, wird der Termin durch Hinzufügen weiterer Attribute eskaliert. Der Termin wird dann für weitere Benutzer-Rollen und/oder Fachabteilungen sichtbar, je nachdem, wie die Eskalation konfiguriert ist.

Jedes Mal, wenn der Termin eskaliert wird, erhält er eine „höhere Eskalationsstufe“. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass der Patient empfangen wird.

Bewegen Sie den Mauszeiger über das „i“-Symbol eines Termins, um die Eskalationsstufe und andere Attribute anzuzeigen.

Erstellt	Eskalationsstufe	Cluster	Gesundheitseinrichtung	Rolle	Qualifikation
2023-03-03 11:19	0	-	Doktor24	Arzt	-
2023-03-06 16:45	50	-	1177 Vårdguiden på telefon	Medizinisches Personal	-

16. Registrierung neuer Patienten

Patienten, die sich noch nicht für Ihren Online-Service angemeldet haben, müssen registriert werden, bevor sie einen Termin buchen können.



ANMERKUNG

Wie man Kinder hinzufügt, ist kundenspezifisch. Wenden Sie sich an Ihren Superuser oder den internen Support, wenn Sie Fragen dazu haben.

1. Geben Sie die eindeutige Nutzer-ID des Patienten in das Suchfeld ein.

Patient suchen ×

1992

Um einen Patienten anzulegen, geben Sie die gesamte Nutzer ID ein ⓘ

Kein Patient gefunden

2. Wenn Sie nach einem Patienten gesucht haben, der nicht im System gefunden wurde, wird die Option **Patienten anlegen** angezeigt. Klicken Sie auf **Patienten anlegen** und geben Sie Name und Kontaktdaten ein, um den neuen Patienten zu registrieren.

Patient/Sorgeberechtigte/n hinzufügen

* Sozialversicherungsnummer

1993

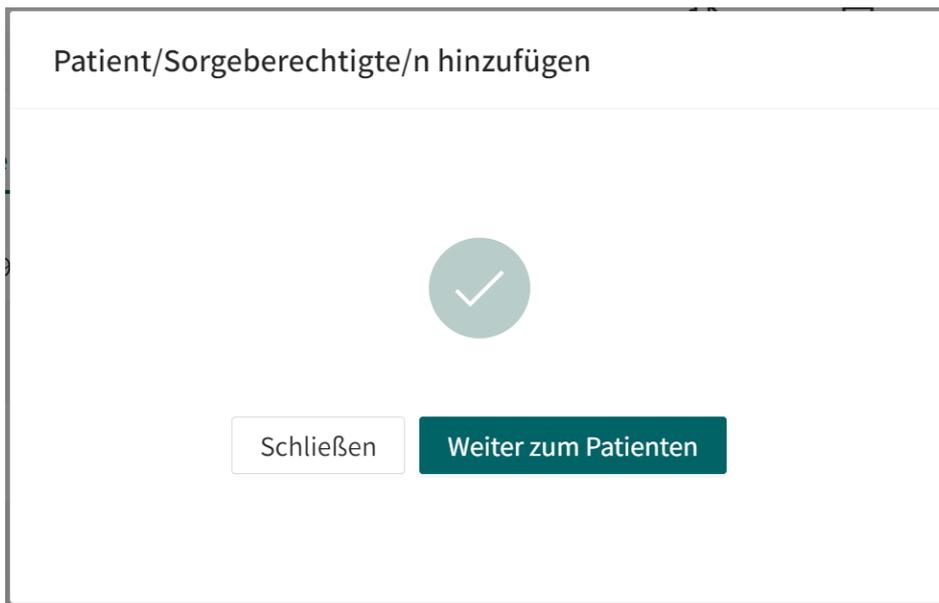
* Vorname

* Nachname

* Telefonnummer

E-Mail Adresse

3. Klicken Sie auf **Erstellen**.



4. Klicken Sie im nächsten Dialog auf **Weiter zum Patienten**. Es öffnet sich die gleiche Ansicht wie bei der Suche nach einem vorhandenen Patienten.

17. Buchung eines Termins für einen Patienten

17.1. Übersicht

Es gibt drei verschiedene Arten von Terminen:

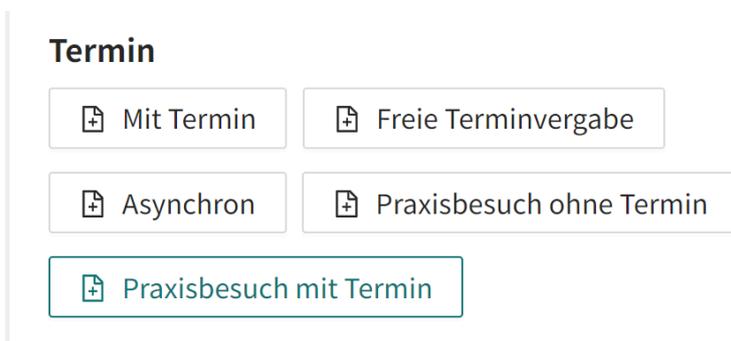
- Videosprechstunde (mit Zeitaum)
- Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)
- Asynchron

So buchen Sie einen Termin:

1. Klicken Sie auf **Patienten suchen**.
2. Suchen Sie nach dem Namen oder der eindeutigen Nutzer-ID des Patienten und drücken Sie **Eingabe**.
3. Klicken Sie auf den angezeigten Patienten. Wenn der Patient noch nicht auf der Plattform registriert ist, klicken Sie auf **Patienten anlegen** und geben Sie die Details ein.
4. Klicken Sie auf der Patientenseite auf **Neu**.



5. Wählen Sie die Terminart aus, für die Sie den Patienten buchen möchten.



17.2. Terminarten

17.2.1. Videosprechstunde (mit Zeitaum)

Wenn Sie sich für die Buchung mit dem Termityp *Videosprechstunde (mit Zeitaum)* entscheiden, müssen Sie zu einer Zeit buchen, die zuvor unter **Zeiträume** in Ihrer Fachabteilung für die Benutzer-Rolle, die Sie buchen möchten, angelegt wurde.

Für diese Zeiträume können keine bestimmten Behandler gebucht werden. Stattdessen erhält das Gesundheitspersonal, das in Clinic arbeitet und zu diesem Zeitpunkt den entsprechenden Schichttyp gewählt hat, den Termin.

17.2.2. Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)

Wenn Sie sich für die Buchung über den Zeitfenstertyp *Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)* entscheiden, bestimmen Sie, für wen (benannte Person) der Termin gebucht werden soll. Diese Termine sind nicht mit den Zeiträumen verknüpft, die Sie unter **Zeiträume** in Clinic hinzugefügt haben. Wenn Sie jedoch den Termityp **Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)** wählen, müssen Sie

gleichzeitig das Zeitfenster in Ihrem regulären Terminkalender mit der Person buchen, für die Sie die Besprechung gebucht haben.

17.2.3. Asynchron

Wenn Sie **Asynchron** wählen, bedeutet dies nicht, dass Sie den Patienten für ein Online-Zeitfenster buchen, sondern diese Option führt dazu, dass Sie eine asynchrone Nachricht senden.

17.2.4. Videosprechstunde (ggf. mit Gästen)

Bei einer Videosprechstunde (ggf. mit Gästen) wird der Patient eingeplant, und der Behandler kann im Voraus Gäste einladen.

17.3. Buchung eines geplanten Termins

Bei der Buchung von Terminen für Patienten mit den Termintypen **Videosprechstunde (mit Zeitaum)** oder **Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)** muss der Grund für den Termin angegeben werden. Wenn Sie *Folgetermin* wählen, werden dem Patienten bei der Anmeldung zum Termin keine Fragen vor dem Termin gestellt. Wenn Sie einen Termin für ein bestimmtes Symptom oder eine bestimmte Erkrankung buchen möchten, können die Patienten Fragen zu diesem Symptom bzw. dieser Erkrankung beantworten.

Wenn Sie Patienten auf der Grundlage der Termintypen **Videosprechstunde (mit Zeitaum)** oder **Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)** buchen, unterscheiden sich die folgenden Schritte je nach Termintyp leicht.

- **Videosprechstunde (mit Zeitaum)** – tun Sie Folgendes:
 1. Machen Sie entsprechende Angaben im Feld **Hauptbedingung**.
 2. Um einen Fragebogen an den Patienten zu senden, wählen Sie den Fragebogen in der Dropdown-Liste **Fragebogen** aus. Wenn eine Beschreibung im Feld **Beschreibung des Fragebogens** in Content Studio hinzugefügt wurde, wird diese Beschreibung in der Dropdown-Liste **Fragebogen** angezeigt.
 3. Schreiben Sie einen kurzen Text, worum es bei dem Termin geht (dieser Text ist für den Behandler bestimmt, der den Termin wahrnehmen wird).
 4. Klicken Sie auf **Weiter**.
 5. Wählen Sie einen der angebotenen Zeiträume aus.
 6. Wählen Sie die Fachabteilung und die Benutzer-Rolle.
 7. Klicken Sie auf **Weiter**.
 8. Klicken Sie auf **Fertigstellen** und dann **Schließen**.
- **Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)** – tun Sie Folgendes:
 1. Datum wählen.
 2. Zeit wählen.
 3. Machen Sie entsprechende Angaben im Feld **Hauptbedingung**.
 4. Um einen Fragebogen an den Patienten zu senden, wählen Sie den Fragebogen in der Dropdown-Liste **Fragebogen** aus. Wenn eine Beschreibung im Feld **Beschreibung des Fragebogens** in Content Studio hinzugefügt wurde, wird diese Beschreibung in der Dropdown-Liste **Fragebogen** angezeigt.
 5. Achten Sie darauf, dass die richtige Fachabteilung ausgewählt wird.
 6. Wählen Sie die betreffende Benutzer-Rolle (zum Beispiel Arzt/Krankenpfleger/Psychologe usw.).
 7. Wählen Sie den Behandler aus, für den der Termin gebucht werden soll.

8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Klicken Sie auf **Fertigstellen** und dann **Schließen**.

17.4. Versenden einer asynchronen Nachricht

Zum Senden einer asynchronen Nachricht an den Patienten:

1. Wählen Sie die Terminart **Asynchron**.
2. Klicken Sie auf **Weiter** und dann **Senden** und wählen Sie **Zum Termin gehen**.
3. Schreiben und senden Sie die Textnachricht im Chatmodul.
4. Der Patient erhält eine SMS mit Informationen darüber, wie er sich über den in der SMS enthaltenen Link anmelden kann, um die Nachricht zu lesen.
5. Oben im Chat-Fenster wird angezeigt, wie viel Zeit die Patienten zum Antworten zur Verfügung haben. Um zu verhindern, dass Patienten antworten, klicken Sie auf **Ändern** und dann **Asynchrone Phase beenden**.
6. Wenn Sie eine Antwort in den Chat eingeben oder auf **Als erledigt markieren** klicken, verschwindet der Besuch von der Startseite. Jedes Mal, wenn der Patient in den Chat schreibt, wird der Termin aktiviert und taucht wieder auf der Startseite auf.

17.5. Eine Videosprechstunde (ggf. mit Gästen) buchen



ANMERKUNG

Bevor Sie beginnen, müssen Sie in der Clinic-Benutzeroberfläche in Platform24 angemeldet sein. Informationen über die Anmeldung bei Clinic finden Sie im Benutzerhandbuch Clinic.

In Clinic ist es möglich, einen Terminanruf mit einem Patienten zu vereinbaren. Die Buchungsfunktion kann über einen laufenden oder abgeschlossenen digitalen Termin, über das Patientenprofil oder über die Suche nach dem Patienten in Clinic aufgerufen werden.

Um einen Videosprechstunde (ggf. mit Gästen) zu buchen über die Terminübersicht oder über das Patientenprofil:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**.



2. Fahren Sie mit Schritt 4 der nachstehenden Anleitung fort.

Zur Buchung einer Videosprechstunde (ggf. mit Gästen) über die Suche nach dem Patienten in Clinic:

1. Klicken Sie in der linken Menüleiste auf die Schaltfläche **Patienten suchen**.

× Patient suchen

Sie können Patienten auch nach E-Mail-Adressen suchen. Starten Sie die Suche mit Ländervorwahl, zB (+49), um den Patienten anhand der Telefonnummer zu finden



Patienten suchen

oder

Einladung per SMS versenden

2. Geben Sie den Namen oder die Nutzer-ID des Patienten in das Feld **Patienten suchen** ein und klicken Sie auf das Suchsymbol oder drücken Sie die Eingabetaste.

× Patient suchen

Sie können Patienten auch nach E-Mail-Adressen suchen. Starten Sie die Suche mit Ländervorwahl, zB (+49), um den Patienten anhand der Telefonnummer zu finden



Pontus [blurred]
[blurred]

Neu

3. Klicken Sie auf **Neu** unter dem Namen des Patienten im Suchergebnis.



ANMERKUNG

Wenn der Patient nicht gefunden werden kann, muss er zunächst in Clinic angelegt werden. Informationen darüber, wie Sie einen Patienten zu Clinic anlegen, finden Sie im Clinic-Benutzerhandbuch.

4. Wenn es sich bei dem Patienten um ein Kind handelt, wählen Sie den Sorgeberechtigten des Kindes unter **Sorgeberechtigte/r** aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Patient ein Kind ist. Wenn ein Sorgeberechtigter hinzugefügt wird, erhält dieser die Buchungsbestätigung und Erinnerungen für den geplanten Terminanruf. Der Terminanruf wird auch in der Patienten-Applikation des Sorgeberechtigten sichtbar sein.

Neuen Termin oder neues Ticket erstellen X

Für wen ist es?

Patient

Marcus  v

Wächterin

Jake  v

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Videosprechstunde (ggf. mit Gästen)**.

Neuen Termin oder neues Ticket erstellen X

Für wen ist es?

Patient

Marcus  v

Termin

 Mit Termin

 Freie Terminvergabe

 Asynchron

 Videotermin

- Geben Sie den **Grund der Kontaktaufnahme** ein und wählen Sie **Datum und Uhrzeit** für den Termin.

**ANMERKUNG**

Prüfen Sie den normalen Terminkalender, um Doppelbuchungen zu vermeiden.

Erstellen Sie einen neuen Videoanruftermin ✕

1. [Termindetails](#) — 2. Teilnehmer — 3. Bestätigen und senden

Besprechungsdetails

Grund der Kontaktaufnahme

Akne-Probleme ▾

Datum und Uhrzeit

Dienstag, 27. Juni 2023 um 10:00

Absagen **Nächste**

- Klicken Sie auf **Nächste**.
- Falls gewünscht, können auf der Registerkarte **Gast** weitere externe Gäste zum Termin hinzugefügt werden. Die Gäste können über **Mobilnummer** und/oder **E-Mail** eingeladen werden,

indem Sie die entsprechenden Felder ausfüllen. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den Gast hinzuzufügen.

Erstellen Sie einen neuen Videoanruftermin ×

1. Termindetails – 2. Teilnehmer – 3. Bestätigen und senden

Teilnehmer hinzufügen

Guest Personal im Gesundheitswesen

Gäste können keine Patientendaten sehen.

Name

Surname

Einladen von !

Handynummer

Email

Hinzufügen

[Zurück zu den Details](#)

Teilnehmer (2)

Patient

Mickis 



Gäste

Erik 

+ 

×

[Absagen](#)

Nächste

9. Fügen Sie alle Behandler, die an dem Termin teilnehmen sollen, über die Registerkarte **Gesundheitspersonal** hinzu. Die Behandler können über das Feld **Gesundheitspersonal suchen** gefunden werden. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um die Behandler hinzuzufügen.

Erstellen Sie einen neuen Videoanruftermin



1. Termindetails — 2. Teilnehmer — 3. Bestätigen und senden

Teilnehmer hinzufügen

Guest **Personal im Gesundheitswesen**

Suche medizinisches Personal

Kann außer dem Titel und der Beschreibung dieses Ereignisses keine anderen Patienteninformationen sehen.

Hinzufügen

Teilnehmer (4)

Patient

Mickis

Personal im Gesundheitswesen

Anna

Linda

Gäste

Erik

[Zurück zu den Details](#)

Absagen

Nächste

10. Klicken Sie auf **Nächste** und wählen Sie den Hauptverantwortlichen des Videotermins in der Dropdown-Liste **Zugewiesener Behandler** aus.

Erstellen Sie einen neuen Videoanruftermin



1. Termindetails — 2. Teilnehmer — 3. Bestätigen und senden

Bestätigen und senden

Grund der Kontaktaufnahme: Allergie

Freitag, 20. Oktober 2023 um 15:30

Teilnehmer (4)

Patient

Mickis

Personal im Gesundheitswesen

Anna

(Zuständige medizinische Fachkraft)

Linda

Gäste

Erik

+

Zuständige medizinische Fachkraft

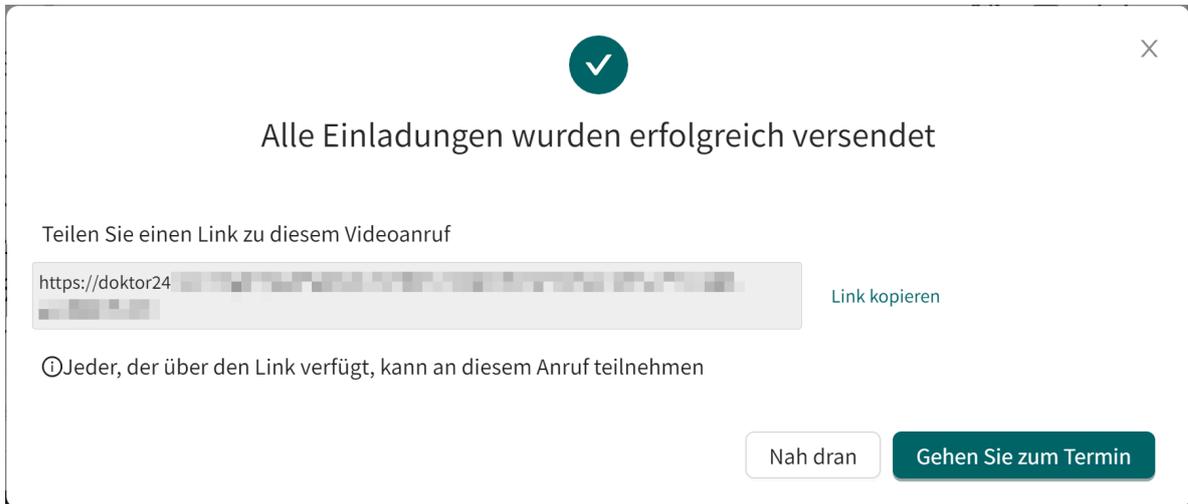
Anna

[Zurück zu den Teilnehmern](#)

Absagen

Einladungen erstellen und versenden

11. Überprüfen Sie, ob alle Angaben korrekt sind.
12. Klicken Sie auf **Erstellen und Senden von Einladungen**, um die Buchung abzuschließen, oder **Stornieren**, um die Buchung abubrechen.
13. Wenn eine Buchung abgeschlossen ist, wird eine Bestätigung angezeigt. Alle eingeladenen Gäste erhalten einen eindeutigen Link per SMS und/oder E-Mail. Es wird auch eine allgemeine Verknüpfung zu dem Termin erstellt, die zum Beispiel von einem Dolmetscher verwendet werden kann. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Link kopieren**, um den Link zur Besprechung zu kopieren.



14. Klicken Sie auf **Schließen**, um die Buchungsansicht zu schließen, oder **Gehen Sie zum Termin**, um zur Terminansicht für den Besuch zu gelangen.

18. Umbuchung eines Patienten

18.1. Uhrzeit ändern oder Termin absagen

Die Spalte **Gebucht auf** auf der Startseite enthält ein Kästchen mit einem „Stiftsymbol“. Klicken Sie darauf, um eine Buchung zu bearbeiten. Sie haben dann zwei Möglichkeiten: **Uhrzeit ändern** oder **Termin absagen**.

Was passiert, wenn Sie auf **Zeit ändern** klicken, hängt davon ab, wie der Termin gebucht wurde. Wenn der Termin über den Typ **Videosprechstunde (mit Zeitraum)** gebucht wird, öffnet sich ein Fenster mit den verfügbaren Zeitfenstern, die ausgewählt werden können. Wenn der Termin über den Zeitfenstertyp **Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)** gebucht wurde, müssen Sie aktiv auf eine neue Zeit Ihrer Wahl wechseln.



ANMERKUNG

Wenn Sie die Zeit ändern, die Sie mit dem Termityp **Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)** gebucht haben, denken Sie daran, den Termin in Ihrem regulären Terminkalender zu stornieren und dort auch die neue Zeit zu buchen.

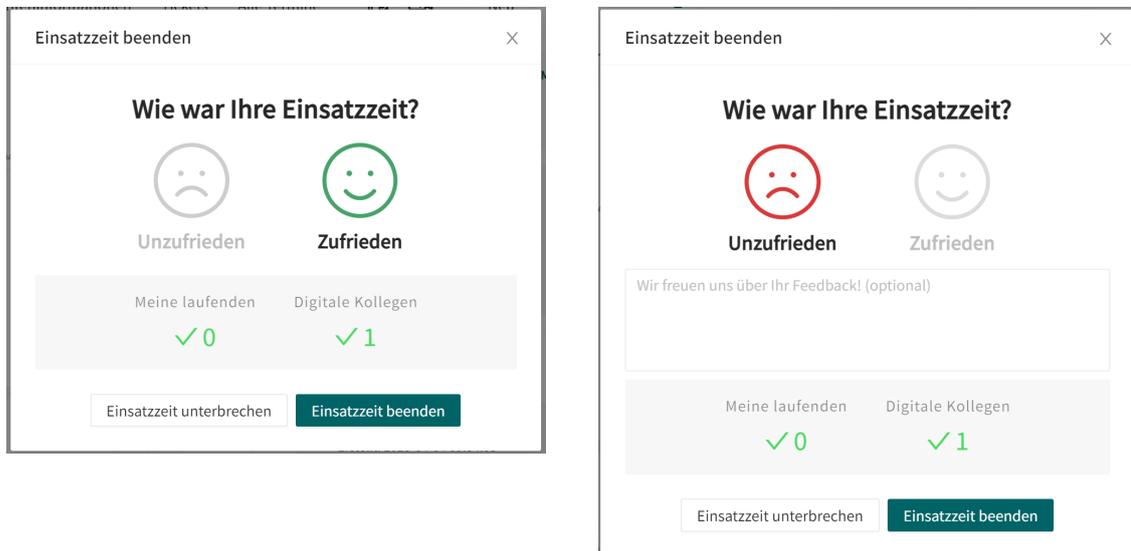
18.2. Vom Gesundheitspersonal gebuchte Termine

Um eine klare Unterscheidung zwischen Terminen, die vom Gesundheitspersonal gebucht werden, und Terminen, die von Patienten selbst gebucht werden, zu ermöglichen, wird dies in den **Anmerkungen in der Krankenakte** deutlich sichtbar sein, siehe auch [Vom Gesundheitspersonal gebuchte Termine \[53\]](#).

- Der Text, den das Gesundheitspersonal zum Zeitpunkt der Buchung geschrieben hat, wird in einem separaten „Kästchen“ unter den Anmerkungen in der Krankenakte angezeigt.
- Das „Kästchen“ fehlt, wenn ein Patient mit einem Zeitfenster des Typs **Videosprechstunde (Zeit frei wählbar)** gebucht wird. Die Option Freitext ist für eine solche Buchung zum Zeitpunkt der Buchung nicht verfügbar.

19. Beendigung einer Schicht in Clinic

1. Klicken Sie auf **Abmelden** in der unteren linken Ecke.
2. Geben Sie eine Rückmeldung im Rückmeldefeld.



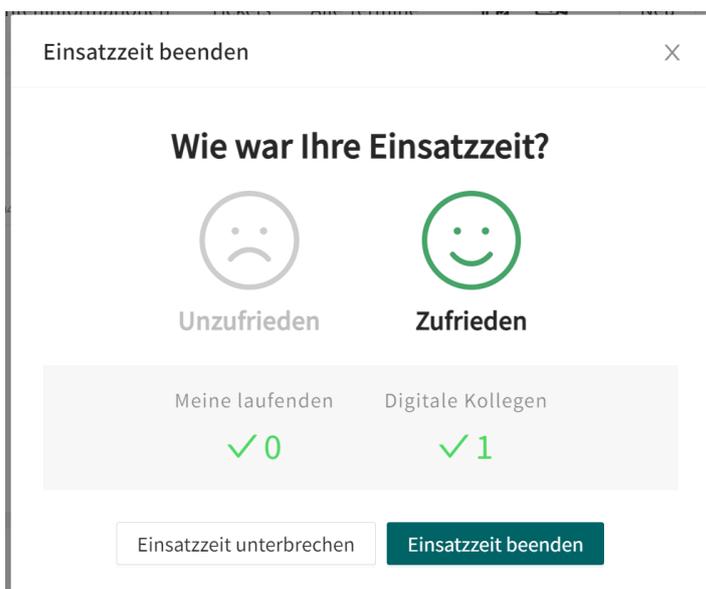
- a. **Zufrieden** Standardoption (lächelndes Gesicht).
- b. **Unzufrieden** – klicken Sie auf unzufrieden (trauriges Gesicht). Sie können auch genau angeben, warum Sie nicht zufrieden sind.



ANMERKUNG

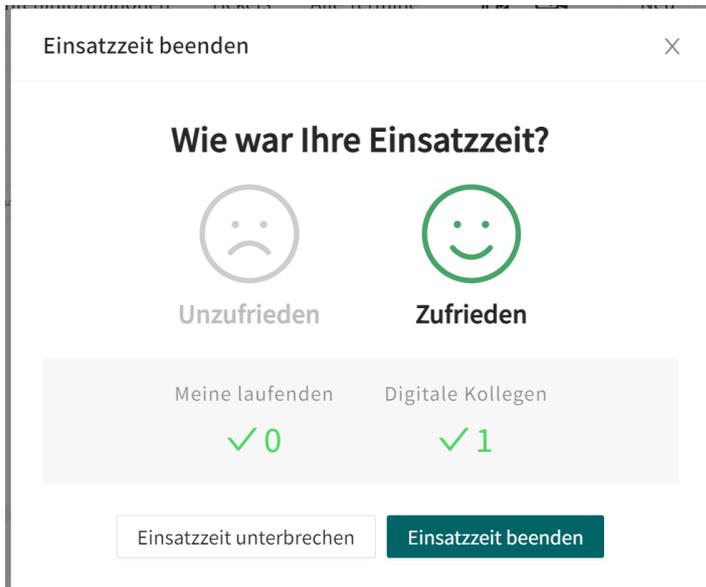
Geben Sie keine Patientendaten in das Rückmeldefeld ein.

3. Lesen Sie die Informationen und Warnhinweise für Ihre Schicht.



Diese Informationen umfassen die Anzahl Ihrer anhängigen Fälle, die Anzahl der nicht unter-schriebenen Anmerkungen (wenn Ihre Fachabteilung diese Funktion aktiviert hat) und die Anzahl der aktiven digitalen Kollegen.

4. Melden Sie sich von Clinic ab:



- a. **Schicht unterbrechen:** Ermöglicht es Ihnen, sich abzumelden, aber mit einer aktiven Schicht, so dass Sie für Ihre Kollegen sichtbar bleiben und weiterhin Mitteilungen erhalten.
- b. **Schicht beenden:** Ermöglicht es Ihnen, Ihre Schicht vollständig zu beenden und nicht mehr für Kollegen sichtbar zu sein und keine Mitteilungen mehr zu erhalten.

20. Technische Probleme

20.1. Übersicht

Sowohl beim Gesundheitspersonal als auch beim Patienten können technische Probleme auftreten. Wenn Sie technische Probleme haben, können Sie in den meisten Fällen herausfinden, warum sie auftreten, indem Sie Folgendes überprüfen:

20.2. Für medizinische Fachkräfte

- Stellen Sie sicher, dass Sie Chrome als Browser verwenden.
- Wenn kein Ton zu hören ist und der Computer über eine F1-Taste mit einem Tonsymbol verfügt, stellen Sie sicher, dass die F1-Taste nicht aktiviert ist.
- Testen Sie, ob das Mikrofon und die Kamera funktionieren, indem Sie die Testfunktion in Ihrem Benutzerprofil verwenden. Weitere Informationen finden Sie in [Ihr Profil \[37\]](#).
- Wenn Ton und Video nicht funktionieren und Sie ein neues Mikrofon und eine neue Kamera installiert haben, wenden Sie sich an Ihren IT-Support.
 - Vergewissern Sie sich, dass Sie eine gute Verbindung haben und mit dem Netzwerk der medizinischen Einrichtung verbunden sind. Vergewissern Sie sich bei Bedarf, dass Ihr Internet schnell genug ist, indem Sie es unter <https://www.breitbandmessung.de> testen.
 - Um Clinic nutzen zu können, benötigen Sie eine Mobilfunkverbindung mit mindestens 3Mbits/s oder 3G. Für eine optimale Leistung wird jedoch eine Internetgeschwindigkeit von mindestens 5 Mbit/s oder eine 4G-Mobilfunkverbindung empfohlen.

20.2.1. Video

Wenn es Ihnen nicht gelingt, Ihr Video zum Laufen zu bringen, versuchen Sie Folgendes:

- Melden Sie sich von Clinic ab, fahren Sie den Computer herunter und starten Sie ihn neu.

Wenn es immer noch nicht funktioniert, versuchen Sie Folgendes:

- Wenn Sie sich selbst nicht sehen können:
 1. Testen Sie, ob Ihre Webcam auf Ihrem Computer funktioniert, indem Sie die Windows-Taste drücken und das Wort „Kamera“ eingeben (Windows sucht dann danach).
 - a. Klicken Sie auf die in Windows integrierte Kamera-App, die im Startmenü angezeigt wird.
 - b. Wenn Sie sich selbst in der Kamera-App nicht sehen können, gehen Sie zu den Datenschutzeinstellungen der Kamera und stellen Sie sicher, dass die Option „Apps meine Kamera verwenden lassen“ aktiviert ist.
 2. Wenn das Video nach den oben genannten Schritten immer noch nicht funktioniert, wenden Sie sich an Ihre IT-Abteilung vor Ort.
- Wenn Sie sich selbst sehen können:
 1. Überprüfen Sie, ob Video auf *Chrome* aktiviert ist:
 - a. Melden Sie sich bei Clinic (in Chrome) an.
 - b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das „Sicherheitssymbol“ (das kleine Vorhängeschloss) links neben dem Feld *URL*.
 - c. Sorgen Sie dafür, dass Kamera, Mikrofon und Mitteilungen immer aktiviert sind.
 - d. Aktualisieren Sie die Seite, um Änderungen zu ermöglichen.
 2. Wenn das Video nach den oben genannten Schritten immer noch nicht funktioniert, wenden Sie sich an Ihre IT-Abteilung vor Ort.

20.2.2. Cache leeren (Webverlauf)

Der Cache enthält temporäre Dateien, die Ihr Browser speichert. Durch das Löschen der Cache-Dateien (= Browserverlauf) können bestimmte Probleme gelöst werden, zum Beispiel wenn Sie sich nicht anmelden können, wenn Sie mehrere Patienten haben, bei denen Sie keine Nachrichten sehen können, wenn Clinic sehr langsam lädt, wenn Sie versuchen, an einer Stelle zu klicken, wo es normalerweise funktioniert, oder wenn Sie nicht sehen können, wann Sie nicht gebucht sind.

Leeren Sie den Cache wie folgt:

1. Klicken Sie auf die drei vertikalen Punkte rechts neben der Adressleiste in *Chrome*.
2. Klicken Sie auf „Weitere Tools“ und dann auf „Browserdaten löschen“.
3. Wählen Sie den Zeitbereich „Gesamte Zeit“.
4. Vergewissern Sie sich, dass alle drei Felder markiert sind. Klicken Sie auf „Daten löschen“.
5. Sie haben nun den Browserverlauf auf Ihrem Computer gelöscht.

20.3. Für Patienten

1. Wenn das Video oder der Ton nicht funktioniert: Prüfen Sie, ob der Patient mit der gemeinsamen Nutzung von Mikrofon und Kamera einverstanden ist.
2. Wenn der Patient ein iPhone benutzt: Der Patient muss auf die neueste Version, mindestens iOS 11, aktualisiert haben. Die Information darüber wird dem Patienten per SMS zugesandt. Der Patient muss Folgendes tun, um die Version zu überprüfen: Klicken Sie auf **Einstellungen**, dann auf **Allgemein** und **Über**, und nun prüfen Sie die **Version**.
3. Wenn der Patient einen Computer benutzt: Fragen Sie den Patienten, ob er einen Computer mit eingebautem Mikrofon hat. Fragen Sie den Patienten, ob er den Webbrowser Chrome oder Safari verwendet. Chrome oder Safari ist eine Voraussetzung dafür, dass Clinic funktioniert.
4. Manchmal funktioniert es besser, wenn der Patient von einem Computer zu einem Smartphone oder Tablet wechselt. Der Patient meldet sich dann mit Ihrem Weblink an und kann direkt auf den Online-Termin zugreifen.
5. Der Patient muss über eine gute Internetverbindung verfügen. Bitten Sie den Patienten gegebenenfalls, sich an einen Ort mit besserem Empfang zu begeben oder sich einem stabilen Wi-Fi-Netz anzuschließen, wenn 3G/4G verwendet wird.
6. Wenn der Patient während der Videosprechstunde angerufen wird, wird das Videogespräch unterbrochen und dann fortgesetzt, sobald der Patient den eingehenden Anruf beendet hat (beenden Sie den Termin also nicht vorzeitig).

21. Technische Ausstattung

21.1. Übersicht

Browser: Verwenden Sie immer Chrome als Webbrowser, wenn Sie in Clinic arbeiten.

Headset: Bezieht sich auf einen Ohrhörer und ein Mikrofon, nicht auf ein Mobiltelefon-Headset. Prüfen Sie die manuelle Ein-/Ausschaltung der Audiofunktion.

Wi-Fi: Sie können einen Breitbandtest über <https://www.breitbandmessung.de> durchführen, um herauszufinden, ob Sie eine gute Internetverbindung haben. Sie benötigen >5 MB/s, um mit Plattform24 zu arbeiten und vorzugsweise 10 MB/s für optimale Qualität.

21.2. Hardware

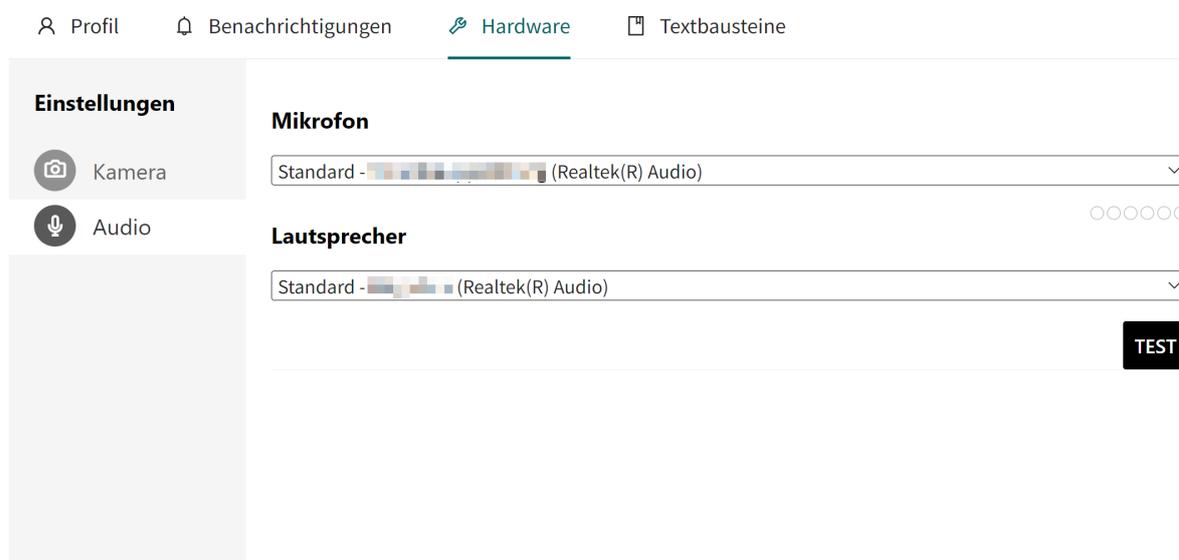
Die Hardware besteht aus einem Mikrofon und einer Kamera.

21.2.1. Einrichten und Testen Ihres Mikrofons

1. Klicken Sie im Hauptmenü auf Ihren Namen, um Ihre persönlichen Einstellungen zu öffnen.
2. Klicken Sie auf die Option **Hardware**.



3. Wählen Sie die Registerkarte **Audio**.



4. Wählen Sie das gewünschte Mikrofon aus der Liste aus (wenn Sie mehrere zur Auswahl haben).

5. Sagen Sie ein paar Worte, um zu prüfen, ob sie aufgenommen wurden (durch die Punkte angezeigt) und ob die Lautstärke gut ist.

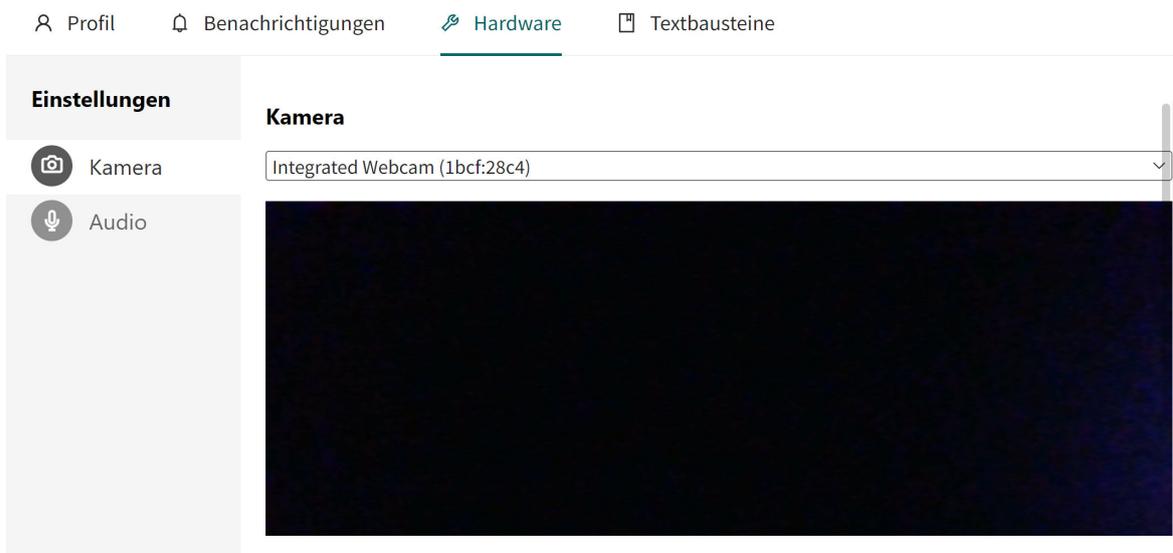


21.2.2. Einrichten und Testen Ihrer Kamera

1. Klicken Sie im Hauptmenü auf Ihren Namen, um Ihre persönlichen Einstellungen zu öffnen.
2. Klicken Sie auf die Option **Hardware**.



3. Wählen Sie die gewünschte Kamera aus der Liste aus (wenn Sie mehrere zur Auswahl haben).



4. In der Box können Sie sehen, ob die Kamera aktiv ist und was genau angezeigt wird.

21.3. Prüfen Sie, ob Video und Audio in Chrome aktiviert sind

1. Melden Sie sich bei Clinic an.
2. Klicken Sie in *Chrome* auf das Vorhängeschloss-Symbol links neben der Adressleiste.
3. Ändern, um Kamera, Mikrofon und Mitteilungen zuzulassen.
4. Aktualisieren Sie die Seite, damit die Veränderungen wirksam werden.

22. Support

22.1. Übersicht

Wenden Sie sich bei technischen Problemen oder Benutzerfragen zu Clinic an den *Superuser* Ihrer Fachabteilung.

Superuser können viele Fragen beantworten. Wenn Ihr Superuser Ihre Frage nicht beantworten kann, wenden Sie sich bitte an Platform24 über Ihren Superuser.

Superuser können sich an Platform24 wenden, indem sie eine E-Mail an support@platform24.com für nicht dringende Angelegenheiten senden, oder indem sie +46 (0) 10-410 23 00 für AKUTE Angelegenheiten anrufen. Diese Telefonnummer ist nur für direkte Kunden bestimmt und darf niemals an Patienten weitergegeben werden.

Der Support ist werktags zwischen 8 und 16 Uhr verfügbar. Der Support antwortet werktags innerhalb von 4 Stunden auf E-Mails.

22.2. Checkliste

Checkliste für die Kontaktaufnahme mit dem Support:

- Geben Sie den Namen und die Fachabteilung an.
- Kontaktinformationen – Haupttelefonnummer.
- Senden Sie immer *URL* für patientenbezogene Fälle ein.
- Beschreiben Sie Ihr Problem so detailliert wie möglich. Beschreiben Sie, was Sie selbst zu tun versucht haben, um das Problem zu lösen.
- Wenn etwas technisch Unerklärliches passiert ist, berichten Sie bitte so genau wie möglich, wann es passiert ist, zum Beispiel um 13.28 Uhr.



ACHTUNG

Versenden Sie niemals Patientendaten per E-Mail.

23. Glossar

Begriffe, die wichtig sind und auf die man achten sollte

Administrator	Diejenigen Mitarbeiter Ihrer Fachabteilung, die die Zugriffsrechte der Mitarbeiter in Clinic verwalten und die für die Eingabe der von der Fachabteilung benötigten Textbausteinen in Clinic verantwortlich sind.
Asynchrone Nachrichten	<p>Dies ist der Fall, wenn das Gesundheitspersonal und die Patienten nicht synchron sind, d. h. wenn sie nicht zur gleichen Zeit aktiv sein müssen. Außerhalb eines digitalen Kontexts ist der Briefwechsel ein klassisches Beispiel für einen asynchronen Kontakt. Digitale Kontexte beziehen sich auf das Senden einer Chat-Nachricht, bei der die andere Partei jedoch keine direkte Antwort erwartet.</p> <p>Asynchrone Nachrichten/asynchrone Kontakte werden zum Beispiel zum Versenden von Testergebnissen verwendet. Ebenso eignen sich asynchrone Nachrichten/asynchrone Kontakte gut, wenn Sie Patienten die Möglichkeit geben wollen, sich nach einem abgeschlossenen Online-Termin bei Ihnen zu melden. Sie können zum Beispiel bei einem synchronen Termin abwarten und beobachten, den Patienten aber bitten, nach X Tagen wiederzukommen, um über den Fortschritt des Zustands zu berichten, aber Sie erwarten keine direkte Antwort.</p>
Asynchroner Kontakt	Siehe <i>Asynchrone Nachrichten</i> .
Chrome	Ein Webbrowser (zum Beispiel Internet Explorer und Safari).
Clinic	Die Plattform des Gesundheitspersonals, auf der Sie den Patienten empfangen und mit ihm kommunizieren.
Nutzer-ID	<p>Für Behandler: kann zum Beispiel E-Mail, HSA-ID sein</p> <p>Für Patienten: kann zum Beispiel E-Mail, Personalausweisnummer, Versicherungsnummer, BSN sein</p>
SITHS-Karte	in Schweden: Die weiße E-ID-Karte, die von den meisten Mitgliedern des Gesundheitspersonals zur Identifizierung und zum Einloggen in Krankenaktensysteme und andere Gesundheitsdienste verwendet wird.
Superuser	Die Mitarbeiter Ihrer Fachabteilung, die mit den Funktionen von Clinic bestens vertraut sind und diese zu nutzen wissen. Wenden Sie sich an Ihren Superuser, wenn Sie Fragen zu den Funktionen in Clinic haben.
Synchroner Besuch	Bezieht sich darauf, dass das Gesundheitspersonal mit den Patienten synchron ist, d. h., dass es zur gleichen Zeit aktiv ist. Ein physisches Treffen oder ein Telefonat sind klassische Beispiele für synchrone Termine. In einem digitalen Kontext bezieht sich der Begriff auf Chat- und Video-Besprechungen (spontane Termine und gebuchte Zeitfenster).

Synchroner Kontakt

Siehe *Synchrone Besuche*.

URL

In digitalen Kontexten wird oft von URLs gesprochen. Die URL ist die Adresse einer Webseite. Jeder Patiententermin in Clinic hat eine bestimmte URL. Sie sehen die URL, die mit einem bestimmten Patiententermin verbunden ist, in der Adressleiste des Chat-Moduls.

24. Versionen des Benutzerhandbuchs

#	Datum	Beschreibung
4.0	18.11.2021	1. veröffentlichte Version des Clinic24-Handbuchs in Paligo. Übertragung und Verbesserungen in beiden Sprachen aus den früheren Word-basierten Handbüchern. Die Versionierung beginnt bei 4 für beide Sprachen, da die vorherige Word-basierte Version für das schwedische Handbuch 3.1 war.
4.1	22.06.2022	Strukturänderung zur besseren Anpassung an Paligo – (aus den anderen Publikationen verschoben), einige Bilder aktualisiert und einige kleinere Textaktualisierungen. Jetzt wird das neue Banner auf der Startseite verwendet und auch die gemeinsamen Themen für Kontakt, Symbole usw.
5.0	01.11.2022	Die CE-Kennzeichnung ändert sich nach Triage24 MDR-Zertifizierung.
6.0	09.11.2023	<p>Die wichtigsten Aktualisierungen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clinic24 wurde zu Clinic und Content24 zu Content Studio. • Bilder der Clinic-Benutzeroberfläche (UI) wurden durch Bilder mit dem neuen Plattform24-Logo ersetzt. • Bilder und Texte wurden aktualisiert, um die Veränderungen der Benutzeroberfläche widerzuspiegeln. • Der Wortlaut des Handbuchs wurde geändert, um allgemeiner zu sein. Zum Beispiel die Verwendung des Begriffs „eindeutige persönliche Kennung“ anstelle von BankID, keine Angabe des Alters, das ein Kind ausmacht usw. • Kapitel 2 <i>Symbole</i> aktualisiert mit Beschreibung der Ermahnungen. • Nicht relevante Symbole wurden von Seite 2 und aus Abschnitt 2.1 <i>Symbole</i> entfernt. • Der Risikograd der vier Warnhinweise in <i>Kapitel 3. Warnhinweise</i> wurde aktualisiert. • Der Warnhinweis wurde entfernt, da er nicht mehr relevant ist. Der Warnhinweis besagt, dass die Sozialversicherungsnummer eines Kindes nicht mit der Volkszählung auf der Plattform abgeglichen wird. • Aktualisierte Kapitel: <i>6 An- und Abmelden</i>. • Aktualisierte Abschnitte: <i>9.3 To-dos, 9.9 Mitteilungen, 10.3.4 Anmerkungen in der Krankenakte, 11.2 Videoanruf, 12.2. Übergabe während eines laufenden synchronen Termins, 17.3. Buchung eines geplanten Besuchs</i> und <i>21.2. Hardware</i>. • Neue Abschnitte: <i>10.3.2 Terminübersicht, 10.3.3 Ratschläge zur Nachsorge, 10.7 Fragebögen (unregelmäßige Abstände)</i> und <i>17.5. Einen Terminanruf buchen</i>. • Entferntes Kapitel: <i>20. Testen der Clinic24-Funktionen</i>. • Der Begriff "eindeutige persönliche Kennung" wurde in Kapitel 23 <i>Glossar</i> aufgenommen.