

Dokumentation für die software für zahnärzte

der procedia GmbH – Onlinedokumentation

(Bei Abweichungen, die bspw. durch technischen Fortschritt entstehen können, ziehen Sie bitte immer das aktuelle Handbuch zu Rate, das Sie unter dem Menü „?“ mit dem Untermenü „Hilfe“ direkt aufrufen können)

- Inhaltsverzeichnis für die ersten drei Ebenen
- Grundbegriffe
- Beschreibung der Masken mit den Feldern und etwaigen Funktionen
- Tipps, Tricks (in „blau“ bzw. „kursiv“ herausgestellt und „->“)
- Warnhinweise (in „rot“ bzw. „fett“ herausgestellt und „(!!!)“)

1	Seite: Recall.....	3
1.1	Allgemeine Funktionsweise:.....	3
1.1.1	Automatischer Recallstart.....	4
1.1.2	Ausdruck des Informationsschreibens	4
1.1.3	Automatischer Kommentareintrag.....	4
1.1.4	Übersicht der laufenden Recalls	4
1.2	Automatischer Vorschlag eines Recalls.....	5
1.3	Automatische Kontrollansicht eines Recalls	6
1.3.1	Bezeichnung.....	6
1.3.2	Wiederholung.....	6
1.3.3	Beendigung	7
1.3.4	Druckersymbol.....	7
1.4	Recall Übersicht.....	7
1.4.1	Fälligkeit	8
1.4.2	Startdatum.....	8
1.4.3	Ende Datum.....	8
1.4.4	Wiederholungstyp	8
1.4.5	Mal.....	9
1.4.6	Beendigungstyp	9
1.4.7	Recalltyp	9
1.5	Eingabe Zeile.....	9
1.6	Recallverfahren Fazit.....	9

1**Seite: Recall**

Für die langfristige Patientenbindung, ist es für die Zahnarztpraxis wichtig, regelmäßig mit dem Patienten zu kommunizieren. Ein wichtiger Bestandteil dieser Kommunikation ist ein gut funktionierendes Recallwesen. In Ihrem Zahnarztprogramm haben Sie zu diesem Zweck ein komplexes Modul zur Verfügung, das Ihnen ermöglicht, unterschiedliche Recalls für alle erdenklichen Aufgaben zu formulieren und dann je Patient anzuwenden. Ein weiteres Leistungsmerkmal dieses Systems ist, dass Sie bei der Eingabe bestimmter Gebührenziffern automatisch daran erinnert werden, dass sie ein dazu passendes Recallverfahren starten können. Für dieses Verfahren können dann noch individuell alle Einstellungen wie bspw. der Zeitraum bis zur nächsten Wiederholung, die Texte für die Postkarte, für eine E-Mail oder auch der Inhalt einer SMS festgelegt werden.

Neben diesen individuell einstellbaren Recalls gibt es auch noch die Möglichkeit, auf ein automatisch funktionierendes Recallsystem für den Bereich „01“ zurückzugreifen. Da können Sie dann zwar keine Einstellungen mehr vornehmen – dafür geht aber alles vollkommen automatisch. Jeder Patient, der nicht in den Stammdaten „kein 01 Recall“ gesetzt hat, in den letzten drei Jahren in Ihrer Praxis behandelt worden ist, noch kein automatisches 01-Recall im aktuellen Quartal erhalten hat und bei dem auch die Abrechnung der Nummer „01“ bzw. „1“ möglich ist, erhält eine Nachricht, dass er sich zur nächsten fälligen Untersuchung bei Ihnen in der Praxis melden möge. Dafür stehen Ihnen – genau wie beim individuellen Recall – alle Benachrichtigungswege zur Verfügung, die Sie anwählen können. Die Benachrichtigungen über „SMS“ und „eMail“ sind kostenpflichtige Zusatzfunktionen, die neben den Anschaffungskosten der Software auch weitere Kosten je Fall erzeugen.

1.1**Allgemeine Funktionsweise:**

In einer speziell dafür eingerichteten Maske geben sie verschiedene Stellgrößen für ein Recallverfahren ein. Das Recallverfahren kann unter einem Kürzel geführt und mit einer ausführlichen Bezeichnung benannt werden. In einem bestimmten, weiter unten rechts dafür vorgesehenen Bereich, können Sie eingeben, welche Gebührennummern bzw. Ereignisse den Start eines Recallverfahrens auslösen. Danach geben sie ein, wie oft die Wiederholung stattfinden soll. Schlussendlich muss nur noch definiert werden, wann ein Recallverfahren enden soll. Für dieses Recallverfahren können dann auch individuelle Texte für die verschiedenen Methoden zur Erinnerung des Patienten ausgewählt werden. Ebenso kann ein komplettes Aufklärungsschreiben hinterlegt werden, das die mit dem Recall verbundenen Behandlungen ausführlich erläutert und dem Patienten beim erstmaligen Aufruf des Recalls mitgegeben werden kann. Die Eingabe von Terminkürzeln für noch zu vergebenen Termine macht die Aufgabe noch leichter: immer dann, wenn das System ein Recall aussendet, wird automatisch ein noch zu vergebener Termin angelegt, den sie erstens daran erkennen, dass das Kürzel, dass sie hier vergeben haben, verwendet wird und zweitens taucht in der Terminbeschreibung auch noch der Begriff „RC:“ auf, das bedeutet, dass dies ein Termin ist, der automatisch vom Sys-

tem angelegt wurde. Wenn sich nun der Patient auf die SMS, E-Mail, Postkarte oder auf den Brief meldet, so kann die Helferin unmittelbar ganz einfach durch Eingabe des Namens herausfinden, welcher Termin für diesen Patienten noch zu vergeben ist.

Besonders wirtschaftlich ist das Recallverfahren deshalb, weil es zunächst einmal prüft, ob der Recall überhaupt möglich ist. Unnötig ist ein Recall nämlich dann, wenn Gebührenpositionen in Zwischenzeit eingegeben wurden, die normalerweise nur dann verwendet werden, wenn die Behandlung zu dem Recall durchgeführt wird. Bei Erkennen einer dieser Gebührenpositionen wird das Recall ausgesetzt. Ebenso schaut die Routine in die Zukunft, ob hier ein Termin vergeben wurde, der zu dem Recallverfahren passt. Das heißt, hat der Patient bspw. schon ein Termin für eine Mundhygiene Behandlung vereinbart, so bekommt keine Recallnachricht mehr dafür übermittelt. Über diese Funktionalitäten werden Sie ein effektives Recallverfahren im Betrieb nehmen können, bei dem der Patient wirklich nur dann erinnert wird, wenn die Erinnerung auch sinnvoll und notwendig ist.

1.1.1 Automatischer Recallstart

Die Kontrolle, ob ein Recallverfahren für einen Patienten ausgelöst werden kann, findet bei der Eingabe in der Behandlungskarte statt. Sobald sie dort eine der Gebührennummern verwenden, die ein bestimmtes Recallverfahren anstoßen sollen, erscheint eine Maske. In dieser Maske sehen Sie alle Einstellungen, die Sie ehemals für dieses Recallverfahren voreingestellt haben. Sie können durch einfaches Klicken auf „OK“ das Verfahren starten, oder beliebige Änderung an den angezeigten Einstellungen vornehmen. Also können Sie bspw. für einen Prophylaxe-Recall festlegen, dass die Behandlungen nicht halbjährlich, sondern in diesem Fall lieber vierteljährlich stattfinden sollen, weil der Patient eine problematische Mundhygiene aufzeigt.

(!!!) Die Maske erscheint nicht, wenn Sie in den Stammdaten des Patienten die Checkbox „Kein Recall“ gesetzt haben!

1.1.2 Ausdruck des Informationsschreibens

Wenn Sie mit den Einstellungen zufrieden sind, dann können Sie gleich hier in dieser Maske das Druckersymbol betätigen - dieses Druckersymbol erzeugt im Namen der Praxis für den Patienten den Aufklärungsbrief, den sie für das Recallverfahren hinterlegt haben.

1.1.3 Automatischer Kommentareintrag

Da gleichzeitig mit dem Druck auch ein Kommentareintrag in der Behandlungskarte erfolgt, können Sie immer nachweisen, dass sie dem Patienten diesen Recallbrief übergeben haben. Diese Aktion laufen, wenn Sie es wünschen, alle automatisch ohne Ihr Zutun ab.

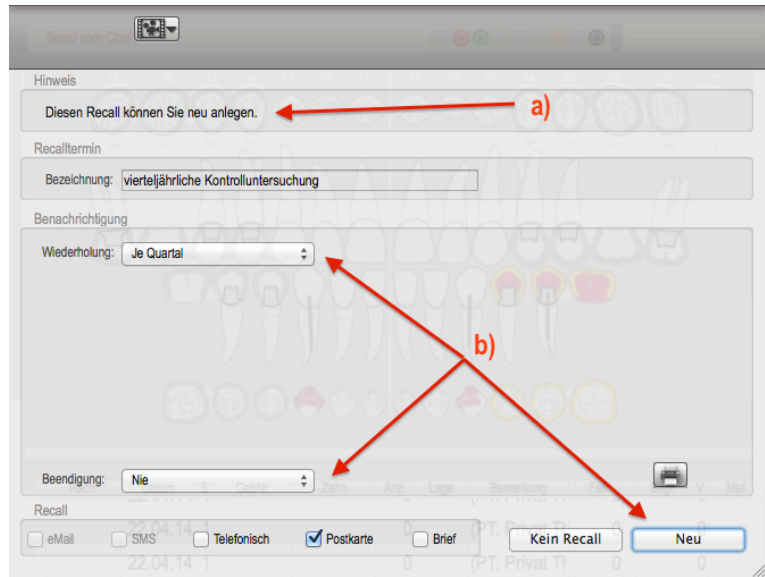
1.1.4 Übersicht der laufenden Recalls

Wenn sie die Maske verlassen, ist das Recallverfahren gespeichert und kann auf einer speziellen Seite in der Behandlungskarte noch einmal eingesehen und modifiziert werden. In dieser Übersicht, die auf einer speziellen Seite in-

nerhalb der Behandlungskarte dargestellt wird, können sie für jeden Recalltyp feststellen, wann die nächste Fälligkeit vorgesehen ist, welcher Wiederholungstyp gewählt ist und wie oft diese Recalls ausgeführt werden sollen bzw. wann das Recall beendet werden soll. Das Startdatum informiert sie darüber, dass der Recall angelegt wurde und gestartet wurde. Das Ende Datum zeigt Ihnen an, dass ein Recallsystem beendet wurde. Dies kann entweder automatisch oder von Ihnen durch Hand gesteuert werden.

1.2

Automatischer Vorschlag eines Recalls



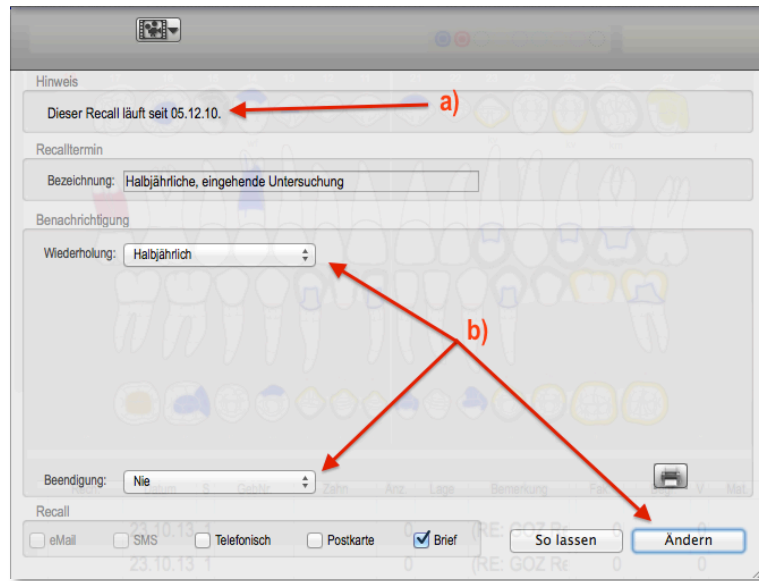
Wenn sie innerhalb der Behandlungskarte eine Gebühr eingeben, die Sie bei den Recallverfahren als „Auslöser“ gekennzeichnet haben, dann erscheint nach Betätigen des „Hakens“ bzw. der „plus-„ Taste automatisch ein Fenster mit dem Hinweis

- a) „Diesen Recall können Sie neu anlegen.“. Für Sie bedeutet das, dass ein oder mehrere Recallverfahren für diesen Patienten eröffnet werden können.
- b) Nehmen Sie, wenn gewünscht noch Einstellungen im Bereich „Benachrichtigungen“ vor und verlassen Sie die Maske dann mit dem Knopf „Neu“. Nun wird das Recallverfahren gestartet. „Kein Recall“ verlässt die Maske, ohne den Recall für den Patienten zu starten.

(!!!) Die Maske erscheint nicht, wenn Sie in den Stammdaten des Patienten die Checkbox „Kein Recall“ gesetzt haben!

1.3

Automatische Kontrollansicht eines Recalls



Wenn Sie die Leistung, die zum Vorschlag für einen zukünftig zu berücksichtigenden Recall führt, im Laufe eines schon dafür laufenden Recalls noch einmal eingeben, so erhalten Sie eine Kontrollansicht, mit der Sie zum einen sehen können,

- a) dass dieser Recall bereits erfolgreich gestartet wurde
- b) und zum anderen Änderungen vornehmen können, falls die Situation des Patienten dies erfordert. Dazu wählen Sie einfach im Bereich „Benachrichtigungen“ die neuen gewünschten Einstellungen an und betätigen dann den Knopf „ändern“ zur Übernahme. Damit ist der Rekord auf die neue Situation angepasst.

Wenn Sie die Knopf „So lassen“ betätigen, dann läuft der Recall mit den alten Einstellungen unverändert weiter.

(!!!) Die Maske erscheint nicht, wenn Sie in den Stammdaten des Patienten die Checkbox „Kein Recall“ gesetzt haben!

1.3.1

Bezeichnung

In der Maske, die dann auftaucht, haben Sie zunächst die Möglichkeit, die Bezeichnung zu ändern. Stellen Sie sich das Recallverfahren wie den Umgang mit einem Formular vor, das ihnen als Muster zur Verfügung gestellt wird, das Sie jedoch von Fall zu Fall mit unterschiedlichen Möglichkeiten ansteuern und ausfüllen können. Das heißt, nicht nur die Bezeichnung ist von ihm änderbar, sondern auch die anderen Steuerungsfaktoren. Eine Änderung der Bezeichnung kann vor allem dann sinnvoll sein, wenn man Einflussfaktoren auf das Recall ändert und nicht mit den Standardwerten arbeitet, die man einst bei der Erstellung des Formulars vorgegeben hatte. In der Bezeichnung können sich natürlich auch kleine Angaben zu „Wiederholung“ bzw. „Anzahl“ machen, um die Änderungen augenfällig zu dokumentieren.

1.3.2

Wiederholung

Sie sehen in diesem PopUpMenü den Rhythmus für die Wiederholungen oder den Punkt „nie“, der eine einmalige Erinnerung ohne weiteren Verlauf nach

sich zieht. Vor allem das Feld „Anzahl“ Wiederholungen dürfte für eine individuelle Abänderung interessant sein. Wenn Sie auf „Tagesabfolgeliste“ schalten, können Sie auch individuelle Abstände zwischen den einzelnen Recalls schalten – also bspw. progressive oder degressive Verläufe.

1.3.3

Beendigung

Je nachdem, welchen Wiederholungstyp Sie eingegeben haben, kann dieses PopUpMenü auftauchen, damit Sie ein Ende des Recalls steuern können.

1.3.4

Druckersymbol

Da sie an jedes Recallverfahren ein beliebig ausführliches Aufklärungsschreiben koppeln können, haben sie auch die Möglichkeit, mit diesem Symbol direkt dieses Schreiben auszudrucken. Nach Betätigung des Druckers wird das entsprechend für den Recall eingestellte Schreiben ausgedruckt und Sie können es Ihrem Patienten übergeben. Gleichzeitig erfolgt selbstverständlich in der Behandlungskarte ein Eintrag, so dass sie nachweisen können, dass Sie dem Patienten dieses Schreiben übergeben haben.

(!!!) Beachten Sie bitte, dass der Kommentareintrag für das Ausdrucken des Recallschreibens erst dann erfolgen kann, wenn Sie die Karte geschlossen haben. Es besteht also kein Grund zur Sorge wenn sie den Recallvermerk nicht sofort erkennen – spätestens nach dem Schließen und wiederholten Öffnen der Behandlungskarte ist der Eintrag vorhanden.

1.4

Recall Übersicht

Fälligkeits...	Startdatum	Enddatum	Status	Wiederholungstyp	mal	Beendigungstyp
26.07.12	12.03.09	23.09.13	manuell beendet	Je Quartal	1	Nie endend
04.01.13	04.01.10	23.09.13	manuell beendet	Halbjährlich	5	Nach Anzahl Wiederholungen
13.03.13	01.06.10		läuft	Halbjährlich	8	Ereignis- Anzahlgesteuert
15.12.14	15.06.11		läuft	Halbjährlich	5	Nach Anzahl Wiederholungen

Vers.-Nachweis: 00.00.00
 Nächster Termin: 18.05.15

Auf dieser Seite der Behandlungskarte haben Sie eine Übersicht über alle laufenden oder abgeschlossenen Recallverfahren für diesen Patienten. In der Übersichtsliste finden Sie ff. Angaben:

1.4.1 **Fälligkeit**

Hier steht in das Datum, zu dem der Recall beim nächsten Mal ausgeführt werden soll. Das Datum ergibt sich daraus, dass der Recall einmal gestartet wurde und dann mit der entsprechenden Fälligkeit wiederholt wird. Es ist möglich, dass die einzelnen Daten der Fälligkeit von dem Wiederholung Typ abweichen. In diesem Fall hat das System eine Ursache gefunden, wie ein Recall unnötig macht. Wenn sie nämlich bspw. eine bestimmte Behandlung durchgeführt haben, die dieses Recall verschieben kann oder der Patient noch ein Termin bekommen hat, der ebenfalls diese Behandlung auslöst, wird der Recall mit diesem Datum um exakt eine Fälligkeit verschoben.

1.4.2 **Startdatum**

Hier sehen Sie wann das Recallverfahren für den Patienten eingerichtet wurde. Wir dürfen davon ausgehen, dass das Recallverfahren auch zu diesem Zeitpunkt startet.

1.4.3 **Ende Datum**

Wenn diese Spalte ausgefüllt ist, so bedeutet dies gleichzeitig, dass das Recallverfahren abgeschlossen ist. Das kann einerseits daher kommen, dass ein Recall mit einem bestimmten Beendigungstyp durchgelaufen ist oder andererseits dadurch ausgefüllt sein, dass Sie nach einer Behandlung in der Karte das Datum manuell eingeben. Nach Ablauf des Recalls werden die Daten nicht gelöscht. Sie können also auch nach Jahren noch sehen, dass der Patient an einem bestimmten Recall teilgenommen hat und wann dieser Recall gestartet bzw. beendet wurde. Durch die jeweiligen Einträge in der Behandlungskarte, die dann erfolgen, wenn ein Recall ausgelöst wird, können Sie sogar verfolgen, wie viele Recalltermine der Patient erhalten hat und ob er diese entsprechend auch wahrgenommen hat. Zusätzlich können Sie auch das Terminwesen auswerten. Jedes Recall löst nämlich auch ein Termin ohne Datum und Uhrzeit aus der ein entsprechendes Kürzel eingetragen hat, dass auf das Recallverfahren hinweist. Sollte ein Patient also mehrere Termine ohne Datum und Uhrzeit eingegeben haben, die alle das gleiche Kürzel haben, so ist davon auszugehen, dass er zwar mehr Recalls bekommen hat andererseits aber nie ein Termin vereinbart hat. Sollte die Historie des Patienten auch ergeben, dass keine Behandlungen erfolgt sind, so muss man leider davon ausgehen, dass das Recallverfahren bei dem Patienten nicht gefruchtet hat. Sicherlich werden sich bei zukünftigen Entscheidungen danach richten.

1.4.4 **Wiederholungstyp**

Hier wird angezeigt, in welchem Rhythmus die Wiederholungen für den Recall stattfinden sollen.

1.4.5

Mal

Hier steht, wie oft in der Recall noch durchgeführt werden soll. Dieser Wert wird heruntergezählt, wenn Recalls gelaufen sind. Damit können Sie leicht entnehmen, wie oft ein Recall noch stattfinden wird.

1.4.6

Beendigungstyp

Hier wird dargestellt, ob bzw. wie und nach welchem Verfahren ein Recall beendet wird.

1.4.7

Recalltyp

Hier sehen Sie die Bezeichnung, die Sie für den Recall vergeben haben. Diese Bezeichnungen können von den Standardnamen abweichen, sofern sie Änderung vorgenommen haben. Dadurch können Sie Ihre angestarteten Recallverfahren individualisieren und diese auch so kennzeichnen.

1.5

Eingabe Zeile

Sobald Sie einen der Einträge oben in der Liste aktivieren, werden die Daten unten in der Eingabe Zeile dargestellt. Sie haben die Möglichkeit, mit den Feldern bzw. den Popupmenüs, die in der Eingabezeile angeordnet sind, die Daten für den Recall noch während des Laufs zu ändern. Damit ist es auch möglich, zum Beispiel ein Recall einmal zur Urlaubszeit des Patienten innerhalb des vorgegebenen Rhythmus zu verschieben. Sie müssen dazu lediglich das Fälligkeitsdatum auf einen Tag nach dem Urlaub legen. Ab dann funktioniert das Recallverfahren ganz normal wie angesetzt weiter. Weiterhin haben Sie in der Eingabezeile die Möglichkeit, das Recallverfahren zu beenden. Geben Sie dazu bitte das entsprechende Datum ein und sichern Sie die Eingabe durch die „Plustaste“ bzw. den „grünen Haken“. Der kleine Drucker unterhalb Eingabezeile sorgt dafür, dass Sie denen Aufklärungsbrief, den Sie dem Patienten wahrscheinlich schon übergeben haben, jederzeit noch einmal ausdrucken und dem Patienten zur Kenntnis übergeben können. Auch dieser nochmalige Druck des Aufklärungsbriefes, wird in der Behandlungskarte vermerkt. Sie können dann also in der Historie des Patienten auch sehen, dass Sie einen Brief mehrfach übergeben haben.

1.6

Recallverfahren Fazit

Sie haben mit dem Recallverfahren also ein mächtiges Werkzeug in der Hand, mit dem Sie die Kommunikation zu ihrem Patienten steuern können. Das Wichtigste ist, sich zunächst einmal Gedanken zu machen, wie man die verschiedenen Verfahren für seine Patienten anwenden will. Sie haben schon an der Dokumentation gemerkt, dass es wichtig ist, bestimmte Einstellungen und Vorbedingungen synchron laufen zu lassen. Wenn sie diese Tipps befolgen, dann wird dieses Verfahren ziemlich präzise und ohne überflüssige Recalls ihre Patienten kontaktieren. machen Sie sich also bitte zuerst Gedanken darüber, welche Recalls Sie in ihrer Praxis schon führen, bzw. einführen wollen, und welche Recalls dann vom Computer automatisiert behandelt werden sollen. Überlegen Sie sich dann, welche Eingaben von Gebührenpositionen in der Behandlungskarte Sie bzw. Ihr Personal an ein Recall erinnern sollen. Danach

überlegen Sie sich, auf welche Art und Weise ein Patient über den bevorstehenden Termin informiert werden soll. Sie können je Patient verschiedene Verfahren verwenden, um ihn an einen Termin zu erinnern. Schließlich sollten sie auch die Terminplanung konsequent auf die Eingabe am Computer abstimmen. Das Auslösen eines Recallverfahrens führt nämlich gleichzeitig dazu, dass die Angaben sofort zur Übernahme in der Terminplanung bereitliegen. Bei Beachtung dieser kleinen Tipps wird es Ihnen sicher gelingen, Ihr Recallsystem äußerst effektiv und somit auch mit den geringst möglichen Kosten zu betreiben.