

Kapitel 34: Kiosk – Patiententerminal zur automatischen Selbstanmeldung

Zur Unterstützung und Beschleunigung des Anmeldeprozesses können Sie ein Patiententerminal aufstellen, also einen für Patienten zugänglichen Rechner, an dem sie sich selbstständig zu Terminen anmelden und in die Tagesliste eintragen können. Dabei spielen drei Faktoren eine Rolle:

- die Hardware

z.B. ein iMac mit Schnur-Tastatur und Schnurmaus (kabellose würden wohl flink weglaufen) in Sichtweite der herkömmlichen Anmeldung, so dass immer jemand den Patienten-Selbstanmelderechner im Blick haben kann, plus ggf. Kartenlesegerät. (Eine weitere Möglichkeit, die Aktivitäten der Selbstanmeldung im Auge zu behalten, wäre, sich von einem anderen Arbeitsplatzrechner per Bildschirmfreigabe aufzuschalten.)

- die Einrichtung der Systemeinstellungen

dabei kann Ihnen ggf. auch der tomedo-Support helfen – im Wesentlichen geht es darum, dass beim Neustart des Rechners von alleine die tomedo-App wieder gestartet wird, ohne irgendwelche Nutzereingaben machen zu können. Zuallermindest sollte der Rechner kennwortgeschützt sein – falls der Rechner neu starten sollte, soll ihn trotzdem kein Patient manipulieren können. Automount von USB-Geräten verhindern (Bios), damit nicht von mitgebrachten Sticks gestartet werden kann.

Außerdem hat sich im Probetrieb in der Testpraxis noch folgendes als vorteilhaft herausgestellt:

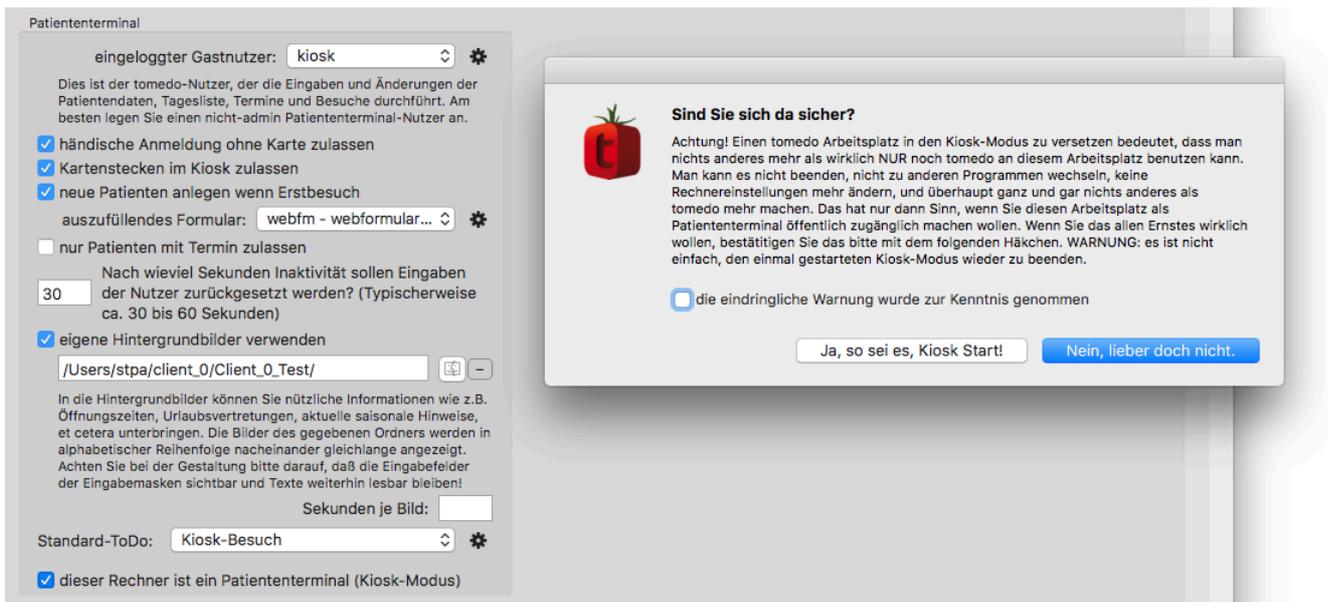
- Energieeinstellungen -> Zeitplan – war: abends ausschalten, morgens einschalten – sollte besser sein: abends Ruhezustand morgens einschalten
- Sicherheit -> Allgemein -> Haken bei „Passwort erforderlich“ rausnehmen, andernfalls kann es vorkommen, dass die Rechnernutzerpasswortabfrage den Tastaturfokus hat aber nicht sichtbar ist, weil Kiosk im Vordergrund, der dann aber nicht mehr reagiert, weil Passwortabfrage aktiv
- Freigaben -> Bildschirmfreigabe einrichten, um ggf. von anderem Praxisrechner aus mitverfolgen zu können, wenn sich was im Kiosk tut
- Bildschirmschoner und Bildschirmausschaltung ausstellen (auf nie setzen), damit Patienten nicht vorm schwarzen Schirm stehen

* im tomedo in den Arbeitsplatz Einstellungen: alle Karteilauscher und Skripte abschalten

- die Einstellungen im tomedo

- als Admin anmelden
- ggf. Kartenlesegerät in tomedo -> Einstellungen -> Arbeitsplatz -> Arbeitsplatz einrichten
- Karteilauscher, Skripte, etc. deaktivieren / abschalten, so dass sich der Arbeitsplatzrechner möglichst passiv verhält
- gewünschte Kiosk-Einstellungen in tomedo -> Einstellungen -> Arbeitsplatz -> Kiosk vornehmen

- das Häkchen „dieser Rechner ist ein Patiententerminal“ setzen, Sie werden dann aufgefordert, ein Ausbruchspasswort zu vergeben, mit dem sich der Kiosk-Modus wieder beenden lässt



Als „eingeloggten Nutzer“ sollten Sie einen speziellen Nutzer ohne Adminrechte anlegen, den Sie z.B. „Patiententerminalnutzer“ nennen können. Mit diesem Nutzerkürzel als Bearbeiter sind dann die Einträge in die Tagesliste gekennzeichnet, die vom Kiosk aus vorgenommen werden.

Wenn Sie die „händische Anmeldung“ zulassen, können sich Patienten durch die Eingabe ihrer Namen (Vor- + Nach-) und Geburtstage anmelden. Wenn Sie „Kartenstecken“ einstellen, können sich Patienten auch mit ihrer eGK oder Privatkarte anmelden. Wenigstens einer dieser beiden Haken muss gesetzt sein.

Wenn der „Erstbesuch“-Haken gesetzt ist, kann der Patiententerminal-Nutzer auch neue Patienten selbstständig anlegen, die zum ersten Mal die Praxis betreten, und Sie wenn gewünscht auch gleich ein Formular ausfüllen lassen (CustomFormular mit Medientyp Webformular, z.B. ein Anamnesebogen). Wenn dieser Haken nicht gesetzt ist werden Neupatienten an die normale Anmeldung geschickt. Die Checkboxes „Erstbesuch“ und „nur mit Termin“ schließen sich gegenseitig aus, d.h. es kann maximal eine davon angehakt werden, muss aber nicht. Ist keine angehakt, heißt das, dass sich nur bereits vorhandene Patienten selbst anmelden können, unabhängig davon, ob sie einen Termin haben oder nicht.

Die nächste Einstellung legt fest, nach wieviel Sekunden der Inaktivität (keine Mausbewegung und keine Tastatureingaben) alle Eingaben zurückgesetzt werden sollen. Das soll dazu dienen, persönliche Daten eines Patienten zu verbergen, der mit der Anmeldung begonnen, diese aber nicht vollendet hat, sodass der nächste sie nicht zu sehen bekommt.

Es gibt die Möglichkeit, eigene Hintergrundbilder einzustellen, die Sie selbst gestalten können – siehe Beispiel. Tragen Sie ein Bilder-Quellverzeichnis entweder von Hand ein oder fügen Sie den Pfad mit CMD+V ein oder draggen & dropfen Sie aus einem Finder-Fenster den entsprechenden Ordner in das Eingabefeld.

Wenn der Kiosk-Patiententerminal-Modus an einem tomedo-Arbeitsplatz eingestellt ist, läuft tomedo im Vollbildmodus und kann nicht verlassen oder beendet werden. Normale Mac-Tastenkombinationen zum Wechseln oder Beenden der Anwendung funktionieren nicht und andere Anwendungen (Dock, Menüleiste, virtuelle Tastatur, etc.) werden überhaupt nicht mehr angezeigt. Somit wird verhindert, dass ein Patient aus dem tomedo-Kiosk ausbricht. Niemand kann sich unbefugten Zugriff zu Daten verschaffen. Die einzigen Daten, die ein Patient am Patiententerminal zu sehen bekommt, sind diejenigen, die er selbst eingibt (oder die von seiner Karte eingelesen werden). Insbesondere ist es für den Patienten X nicht möglich, irgendetwas über Patient Y herauszufinden.



So könnte das Patiententerminal zum Beispiel aussehen. Die Eingabefelder, die Buttons, das „Sie sind noch nicht angemeldet“ und die Uhr/Datumsanzeige sind Bestandteil des Kiosks, der Rest – der Schreibblock, die Medikamente und der Öffnungszeitentextblock unten – ist Bestandteil des Hintergrundbildes. Wenn Sie ein Hintergrundbild gestalten, achten Sie bitte darauf, dass der normale Kiosk-Text lesbar bleibt und nicht allzu sehr vom Hintergrundbild beeinträchtigt wird.

Wenn Sie Ihren Patienten die Selbstanmeldung anbieten wollen, machen sich am besten die Mitarbeiter der Anmeldung auch innig mit dem tomedo-Kiosk und dem Selbstanmeldevorgang vertraut. Die Selbstanmeldung kann die normale Anmeldung nicht ersetzen, denn es wird immer noch genug Fälle geben, die der Kiosk nicht alleine abhandeln kann, wie z.B. geänderte Kartendaten oder einscannen von Überweisungen. Aber in vielen Routinefällen, wie z.B. Patienten, die einfach nur zum vereinbarten Termin erscheinen, kann die Selbstanmeldung die klassische Anmeldung entlasten. Reduziertes Schlangestehen kann die Patientenzufriedenheit steigern und den Stress der Mitarbeiter mindern.