

Optimierung Ihrer Terminbenachrichtigungseinstellungen

Wir zeigen Ihnen, wie Sie in wenigen Klicks Ihre Online-Terminbuchung optimal für ein positives Patienten-Erlebnis konfigurieren, indem Sie passende Patientenbenachrichtigungen einstellen.

Die Terminbenachrichtigungen k\u00f6nnen Sie sowohl f\u00fcr die internen als auch f\u00fcr die online gebuchten
Termine verschicken. Die Einstellungen hierf\u00fcr finden Sie in Ihren Kalendereinstellungen unter dem Reiter "Patienten" sowie dem Unterreiter "Nachrichtenvorlagen":

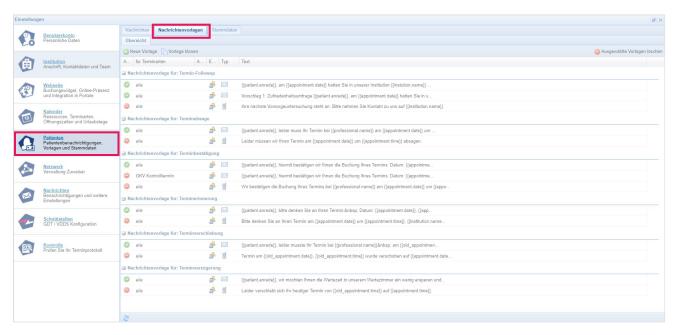


Abbildung 1: samedi-Benachrichtigungseinstellungen

Nun können Sie generische oder individuelle Vorlagen für a) die **Terminbestätigung**, b) **Terminerinnerung**, c) **Terminverzögerung**, d) **Terminverschiebung**, e) **Terminabsage und** f) **Termin-Follow-Up** konfigurieren. Die Benachrichtigungen können sowohl als **SMS- und/oder E-Mail-Versand** eingestellt werden.



Beachten Sie bitte, dass Ihnen je nach Ihrem Paket ein unterschiedliches Kontingent an SMS zur Verfügung stehen kann. Falls Sie Ihr SMS-Kontingent erhöhen oder neubeauftragen möchten, schreiben Sie uns bitte an: support@samedi.de.

Um eine neue Vorlage zu kreieren, klicken Sie bitte auf Neue Vorlage, um eine bestehende Vorlage zu klonen und für andere Terminarten zu nutzen, klicken Sie bitte auf Vorlage klonen.

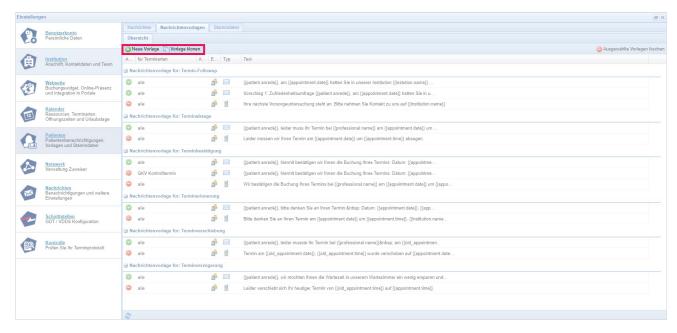


Abbildung 2 Benachrichtigungseinstellungen: neu oder klonen

Wir zeigen Ihnen im Folgenden wie Sie eine neue Nachrichtenvorlage kreieren:

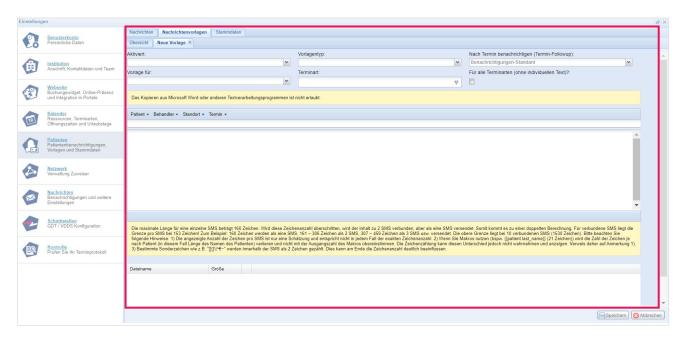


Abbildung 3: Erstellung einer neuen Nachrichtenvorlage

Aktivierung

Jetzt kann die Vorlage per Drop-Down-Menü entweder für "alle Patienten" oder "alle Privatpatienten" aktiviert werden:

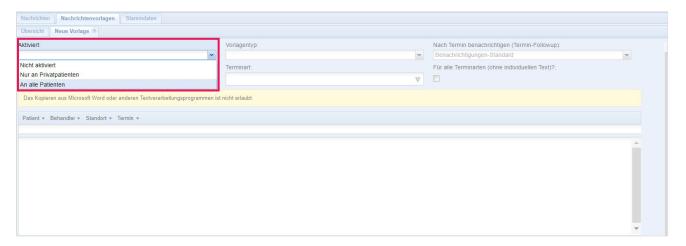


Abbildung 4: Aktivierung der Benachrichtigungsvorlage

Vorlagentyp

Im nächsten Schritt entscheiden Sie sich für einen Vorlagentyp: "E-Mail-Vorlage" oder "SMS-Vorlage":

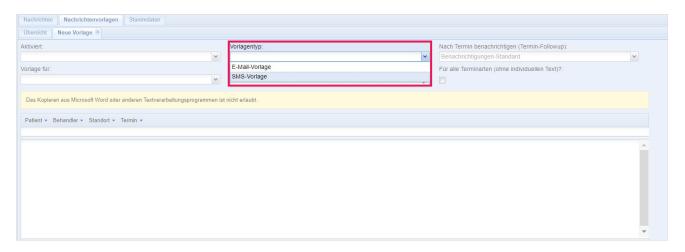


Abbildung 5: Auswahl des Vorlagentyps

Vorlage für Terminbenachrichtigungsart:

Anschließend können Sie sich für eine Terminbenachrichtigungsart ("Terminbestätigung, -verzögerung, -absage, -erinnerung oder -Follow-Up") entscheiden:

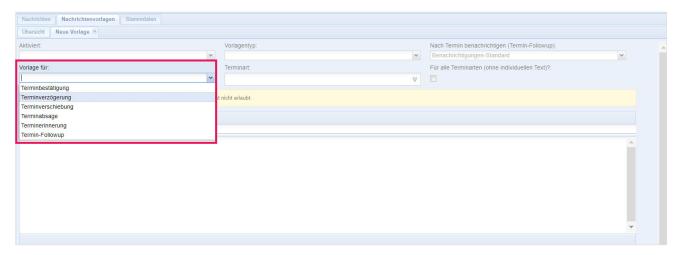


Abbildung 6: Terminbenachrichtigungsart

Terminart

Sie können entweder eine generische Benachrichtigungsvorlage ("für alle Terminarten") oder eine Vorlage für (eine) spezifische Terminart/en kreieren, welche beispielsweise zusätzliche Informationen enthalten kann. Bei gewünschter "allgemeiner" Benachrichtigung, können Sie bei "Für alle Terminarten (ohne individuellen Text)" ein Häkchen setzen:

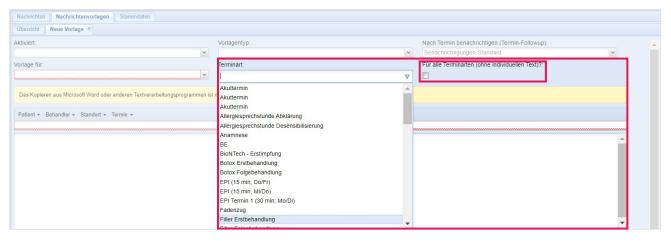


Abbildung 7: Auswahl der Terminarten

! Hinweis:

Beachten Sie bitte, dass Sie eine spezifische Terminart (z.B. Akuttermin) nur einer Terminart-vorlage (z.B. Terminbestätigung) des gleichen Typs (z.B. E-Mail) zuordnen können. Es können für diese somit keine unterschiedlichen Vorlagen kreiert werden.

Inhalt der Benachrichtigung

Nun können Sie den Inhalt eintragen und diesen entweder neu erstellen oder sich an unseren Vorlagen orientieren.

i In unseren Vorlagen sind folgende standardmäßige Texte hinterlegt: Zu den Formulierungsbeispielen

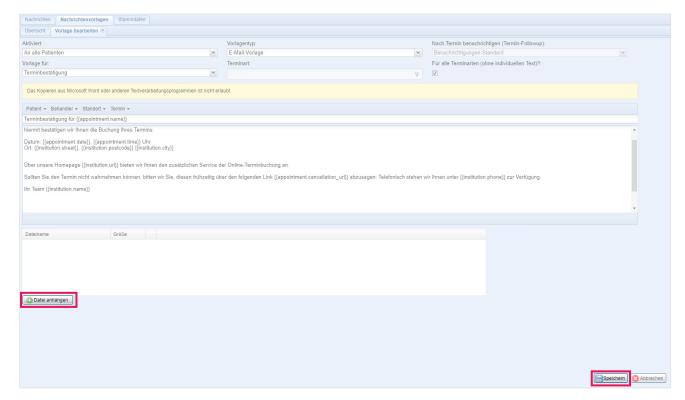
Je nach Konfiguration können Sie die Terminkategorie aus der Betreffzeile entfernen und Formulierungsanpassungen vornehmen sowie individuelle Links einfügen.

Eine mögliche Anpassung wäre das Einfügen des **Self-Check-In-Links**. Mithilfe dessen können sich Patient*innen selbstständig auf Ihre Kalenderwarteliste setzen. Zusätzlich haben Ihre Patient*innen dank Echtzeitwarteanzeige stets ihre voraussichtliche Wartezeit im Blick. Ein Formulierungsvorschlag wäre: "Sofern Sie in diesem Quartal bereits in unserer Praxis waren, bitten wir Sie, selbstständig "einzuchecken".

(!) Hinweis:

Um sich erfolgreich einzuchecken, müssen sich Patient*innen in der Nähe Ihrer Institution (ca. 150m) aufhalten und die GPS-Funktion an ihrem Smartphone aktivieren. Weiterhin ist zu beachten, dass Patient*innen frühestens eine Stunde vor Terminbeginn einchecken können.

- i Hier erfahren Sie mehr über den Self-Check-In, die Echtzeitwarteanzeige und erhalten Informationsmaterial für Ihre Patient*innen.
- Sie können Ihren Benachrichtigungsvorlagen PDF-Anhänge anfügen und den Vorgang abspeichern. Ein mögliches Beispiel für einen PDF-Anhang wäre die Erläuterung des Behandlungsablaufs oder behandlungsrelevante Informationen wie OP-Aufklärungshinweise.



! Hinweis:

Bei dem Wunsch, interaktive Dokumente – wie Anamnesebögen - mit Ihren Patient*innen zu teilen, empfehlen wir die Nutzung unserer Online-Patientenformulare.

Um mehr über Online-Patientenformulare zu erfahren, klicken Sie hier: samedi-Online-Patientenformulare

Bei Interesse schreiben Sie uns: experience@samedi.de.

Beispiele

Beispiel eines SMS-Vorlagentyps

Wir empfehlen Ihnen, SMS-Benachrichtigungen insbesondere für "Terminerinnerungen" zu aktivieren, um eine höhere Termintreue Ihrer Patient*innen zu erreichen.

Um eine SMS-Terminerinnerung neu zu kreieren, können Sie, wie zuvor beschrieben, eine SMS-Vorlage aktivieren.

(!) Hinweis:

Bitte beachten Sie die maximale Länge einer SMS von 160 Zeichen. Sollten Sie einen längeren Text anlegen, werden zwei SMS pro Benachrichtigung verschickt, so dass sich Ihr SMS-Kontingent deutlich reduziert.



Abbildung 9: Terminerinnerung per SMS

Beispiel einer Follow-Up-Benachrichtigung

Termin-Follow-Up-Benachrichtigungen können zum Beispiel für **Zufriedenheitsabfragen** oder aber wiederkehrende **Vorsorgeuntersuchungen** konfiguriert werden. Es eignet sich auch, Terminbuchungslinks einzufügen, damit Ihre Patient*innen selbstständig weitere Online-Termine bei Ihnen buchen können.

(i) Wie Sie spezifische Terminbuchungslinks zum Beispiel für eine Terminart kreieren können, erfahren Sie hier: Individualisierung Ihres Buchungswidgets

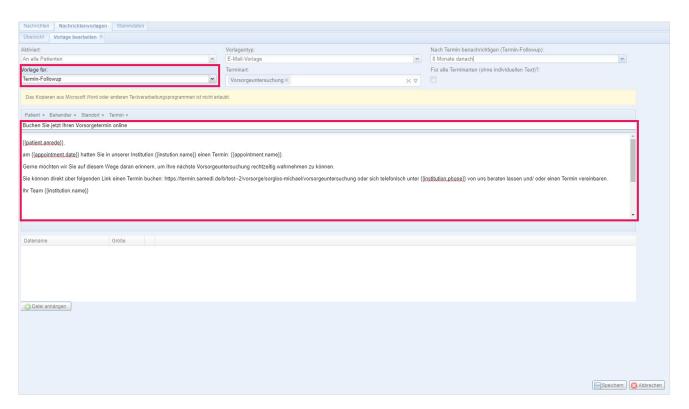


Abbildung 10: Beispiel einer Termin-Follow-Up-Benachrichtigung

Im oberen rechten Fenster können Sie definieren, wann die Follow-Up-Benachrichtigung verschickt werden soll. Dabei können Sie zwischen diversen Zeitpunkten wählen:

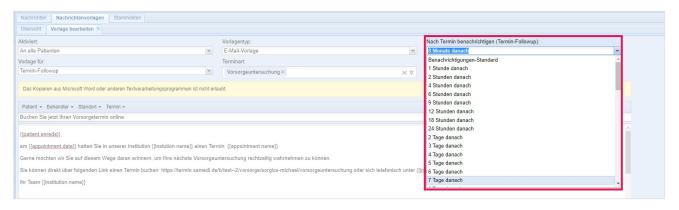


Abbildung 11: Zeitpunkte für die Follow-Up-Benachrichtigung

Weitere Benachrichtigungsvorlagen wie beispielsweise für "Terminabsage und -verzögerungen" können analog zu den gezeigten Beispielen konfiguriert werden.



(!) Hinweis:

Terminverzögerung: Nachricht wird nach Verschiebung eines Termins am selben Tag versendet.

Terminverschiebung: Nachricht wird nach Verschiebung eines Termins auf einen anderen Tag versendet.

Für eine optimale Patientenkoordination steht Ihnen bei der Einrichtung von Online-Terminen nun nichts mehr im Wege!

> Bei Rückfragen zur Konfiguration wenden Sie sich bitte an unsere Konfigurationsexpert*innen unter: support@samedi.de oder unter +49 (030) 2123 0707 - 11

+49 (0) 30 2123 0707 - 1

¹ Bitte beachten Sie, dass bei einer Beratung 25€ pro angefangene 15 Minuten anfallen können.