

# Patientenservice zu Ende gedacht

Zahnarztpraxen haben sich zu modernen Dienstleistungsunternehmen gewandelt, die viele Herausforderungen zu bestehen haben und zugleich allen Anforderungen des Wettbewerbs unterliegen. Dabei reicht es bei Weitem nicht aus, hochwertige Zahnmedizin anzubieten. Zahnarztpraxen müssen service- und patientenorientierter werden, um sich im steigenden Wettbewerb um Patienten erfolgreich zu behaupten. Das Start-up-Unternehmen PickButler bietet eine neue Serviceleistung an, mit der eine verantwortungsvolle Patientenorientierung optimiert werden kann.

In gesättigten Märkten steigt die Austauschbarkeit von Leistungen. Umso wichtiger ist es, sich dieser Tatsache bewusst zu werden und zusätzliche Dienstleistungen als Service anzubieten. Wer erfolgreich sein und bleiben will, muss besser sein als die anderen und sich den Patienten mit unverkennbaren, einzigartigen Merkmalen präsentieren. Denn gutes Praxismarketing, kontinuierliche Fort- und Weiterbildung, effektive Beratung oder ein schlüssiges Praxiskonzept werden heutzutage als selbstverständlich gesehen. Die Firma PickButler kann hier mit ihrem Serviceangebot der richtige Praxispartner sein. Sie verschickt Ihre persönlichen Produktempfehlungen direkt zu Ihrem Patienten nach Hause. Mittels einer unkomplizierten, kostenfreien Software wird das entsprechende Pflegeset nach der zahnärztlichen Behandlung für den Patienten ausgewählt bzw. angeklickt und das Päckchen direkt auf den Weg gebracht (Abb. 1).



Abb. 1: 2-3 Werktage nach dem Zahnarztbesuch genießt der Patient den Service umso mehr. (© PickButler)

## Der PickButler-Service: Vorteile für den Praxisinhaber

PickButler hilft dem Praxisinhaber, Zeit zu sparen und Ressourcen zu optimieren. Während Einkauf, Logistik, Kontrolle oder ein hoher Verwaltungsaufwand (Praxisshop/Give-aways) entfallen, kann der Fokus ausschließlich auf die Kernkompetenz der Dienstleistung/Praxis gelegt werden. Die Professionalität und Fachkompetenz der Dienstleistung/Praxis wird unterstützt und eine aktive Mithilfe des Patienten beim Umsetzen der Mundhygienegewohnheiten ermöglicht.

Zielgruppe dieses Serviceangebots sind Ihre Patienten, die Sie weiter an Ihre Praxis binden möchten. Am einfachsten lässt sich das Serviceangebot in der Prophylaxe etablieren. Der Patient erhält 2 bis 3 Tage nach seinem Zahnarztbesuch genau die Produkte, die ihm während der Prophylaxesitzung empfohlen wurden. Dies erhöht die Wertigkeit der Prävention und verbessert nachhaltig die Patientencompliance und das Behandlungsergebnis.

Das Angebot ist auch für andere Bereiche effizient, z.B. nach Eingliederung von feststehendem oder herausnehmbarem Zahnersatz, nach Bleaching, nach einer PA-Behandlung, in der Implantologie, Chirurgie oder bei feststehenden oder herausnehmbaren KFO-Apparaturen. Vor allem ältere und nicht mobile Patienten oder körperlich eingeschränkte Patienten profitieren von diesem Service.

## Die Produktauswahl für die Patienten

PickButler kann auf speziellen Wunsch Vorschläge zu Paketzusammenstellungen abgeben, agiert aber grundsätzlich markenunabhängig. Im Normalfall beinhaltet das Paket nur die Produkte, von denen Sie überzeugt sind. Der Inhalt kann unter Berücksichtigung Ihrer fachlichen Weiterentwicklung zu jeder Zeit entsprechend angepasst und erweitert werden. Die Auswahl der Produkte erfolgt aus dem bundesweit bekannten OCC Prophylaxekatalog, der über 4.500 Produkte (aus ganz Europa) führt und für seine Preisangebote bekannt ist.

## Der Ablauf der Servicenutzung

Zu Beginn wird ein Dienstleistungsvertrag ohne Mindestlaufzeit oder Mindestabnahme mit PickButler abgeschlossen. Vorlagen zur Datenschutzerklärung oder didaktische Hilfsmittel, z.B. zur Texterstellung für den Patientenbrief, der dem Päckchen beiliegt, werden gestellt (**Abb. 2**). Der Praxisinhaber legt fest, welche Patienten aufgrund der durchgeführten Behandlung (PZR, PA, KFO oder ZE) ein Paket (Wertigkeit/Inhalt) erhalten sollen. Diese Information wird an PickButler per Mail übermittelt, die sich anschließend um die Software/Datenvernetzung kümmert. Die Nutzung der Software ist kostenfrei und der Nutzer des Services zahlt nur die Päckchen, die er auch verschickt hat. Die Serviceleistung kann individuell und flexibel genutzt werden. ■



**Abb. 2:** Mustertext für das innenliegende Patientenansreiben.



**Vesna Braun, DH**

Im Heidewald 11  
77767 Appenweier  
VB@praxis-and-more.de  
www.praxis-and-more.de



## SOD startet Plattform „Gesundheit leicht verstehen“

Am 30.10.2019 wurde die Plattform „Gesundheit leicht verstehen“ ([www.gesundheit-leicht-verstehen.de](http://www.gesundheit-leicht-verstehen.de)) des Gesundheitsprogramms von Special Olympics Deutschland (SOD) freigeschaltet.

Gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit (BMG) steht nun ein autarkes, barrierefreies Internet-Portal mit Gesundheitsinformationen zur Verfügung, das in den kommenden zwei Jahren kontinuierlich ergänzt und erweitert wird.

Die Plattform ermöglicht – z.B. durch die Verwendung der leichten Sprache – Menschen mit geistiger Behinderung und auch jenen mit eingeschränkter Lesekompetenz oder eingeschränktem Sprachverständnis den Zugang zu umfangreichen Informationen, Dokumenten und Kontakten zum Thema Gesundheit.

Als Initiator und Projektleitung bringt SOD die langjährigen Erfahrungen und Kompetenzen seines sehr erfolgreichen Gesundheitsprogramms Healthy Athletes® ein.

Die Projektleitung der Plattform „Gesundheit leicht verstehen“ haben Ines Olmos MPH und Dr. Imke Kaschke MPH in der SOD-Bundesgeschäftsstelle Berlin inne.

Die gebündelten Gesundheitsinformationen der Plattform sollen auch das vom BMG für 2021 geplante Nationale Gesundheitsportal mit Informationen in leichter Sprache ergänzen.



**Weitere Informationen unter**  
[www.specialolympics.de](http://www.specialolympics.de)