

„Angst ist schlecht fürs Arbeitsklima“

INTERVIEW: 20 Ärzte, 500 Patienten täglich und ein Jahresumsatz von 15 Millionen Euro: „Dr. Rossa & Partner“ in Ludwigshafen-Süd ist nach eigenen Angaben die bundesweit größte Zahnarztpraxis. Über den Einsatz von Zwischenraumbürsten, das Hollywoodlächeln der Stars und die Signalfarbe Magenta haben wir mit Firmenchef Martin Rossa (52) und Geschäftsführer Petros Xylouris (34) gesprochen.

Herr Rossa, lassen sich die Ludwigshafener gerne auf den Zahn fühlen?

Rossa: Genauso gerne wie andere auch, also eher ungern (lacht). Andererseits ändert sich das langsam.

Woran liegt das?

Rossa: An der Umgebung. Das fängt an der Rezeption an, wo man im Idealfall angelächelt wird. Und weil wir die Menschen nicht als Anhängsel am Zahn sehen. Ich glaube, dass sich die Leute bei uns wohlfühlen.

Wie äußert sich das?

Rossa: Ich hatte neulich einen Patienten aus Schifferstadt, der eigentlich nur eine Plombe kriegen sollte. Leider war sein halber Zahn abgebrochen. Deshalb war statt einer kleineren Füllung eine große Krone notwendig. Er meinte nur: „Dann machen Sie das.“ Und: „Wissen Sie, ich bin schon seit zehn Jahren bei Ihnen: einmal Rossa, immer Rossa.“ Das bestätigt uns.

Das Ambiente als Angstfresser?

Rossa: Ja, das macht sehr viel aus. Das Entscheidende ist, dass der Patient im Mittelpunkt steht. Die Menschen spüren, wenn man es ehrlich meint. Andernfalls können Sie noch so wunderbar designen oder Feng Shui anbieten – das bringt gar nichts. Hat der Patient Angst, ist das schlecht fürs Arbeitsklima. Niemand behandelt gerne jemand, der verkrampt ist. Deswegen versuchen wir, eine zwischenmenschliche Beziehung aufzubauen. Das schätzt unsere Stammklientel.

Ich unterstelle mal, dass das jede Zahnarztpraxis versucht. Was können Sie leisten, was andere nicht können?

Rossa: Ich will Ihnen ein Beispiel nennen: Angenommen, Sie bekommen am Freitagabend Zahnschmerzen.

Saublöder Zeitpunkt.

Rossa: Im Allgemeinen ist das auch so. Wenn Sie aber bei uns bis 19 Uhr anrufen, bekommen Sie noch einen Termin, weil wir auch freitags bis 21 Uhr geöffnet haben. Oder Sie kommen samstags. Wir wollen immer dann da sein, wenn die Menschen uns brauchen. Das ist unser Anspruch.

Sie sind seit 25 Jahren in Ludwigshafen – was spricht für den Standort?

Rossa: Dass ich hier großgeworden bin. Ich bin in Mannheim geboren, in der Nähe von Speyer aufgewachsen, das ist meine Heimat und die vieler Kollegen. Ich habe mal eine italienische Auszubildende gefragt, woher ihr Papa stammt. „Aus Sizilien.“ Und die Mama? „Aus Kalabrien.“ Da habe ich sie gefragt: Wie kommt ein Sizilianer zu einer Kalabresin? Meinte sie: „In Ludwigshafen.“ Wir sind alle Kinder der Metropolregion und gerne

hier. Auch Zahnärzte, die aus Kassel oder Hannover zu uns kommen.

Die größte Zahnarztpraxis Deutschlands – woran bemisst sich das?

Xylouris: Mit 20 Zahnärzten haben wir die meisten an einem Standort. Es gibt bundesweit keine vergleichbare Praxis. Mit fast 3000 Quadratmetern sind wir fast schon eine kleine Klinik.

Wie behält man bei täglich 500 Patienten den Überblick?

Rossa: Das ist eine Frage der Organisation. Die Patienten verteilen sich auf 20 Zahnärztinnen und Zahnärzte, das sind 25 pro Nase. Dazu kommt die Prophylaxe. Niemand hat mehr als 20 Patienten am Arbeitstag. Das ist dann doch nicht so fürchterlich viel. Und unser Wartezimmer ist trotz des hohen Durchlaufs nie voll, weil wir Termine nicht nur als unverbindliche Richtgröße vergeben – wir halten sie auch ein. Ist die Behandlung gut geplant und auf die Bedürfnisse der Patienten zugeschnitten, sind 500 Patienten am Tag kein Problem.

Sie beschäftigen Angestellte aus 20 Nationen. Inwiefern profitieren Sie von dieser Vielfalt?

Rossa: Unsere Praxisklientel spiegelt eins zu eins das soziologische Spektrum Ludwigshafens wider. Wir haben genauso Hartz IV-Empfänger wie Vorstandsmitglieder. Wir haben viele Menschen mit Migrationshintergrund, aber auch viele, die in der Mittelklasse verankert sind. Unsere Mitarbeiter mit ausländischen Wurzeln bereichern uns weniger durch ihre sprachliche Vielfalt, das kommt hinzu. Sie beleben uns durch ihr Temperament. Frühstücks- oder Mittagspausen sind wie ein kleines Familienfest. Die wenigsten Patienten brauchen einen Dolmetscher.

Xylouris: Die Menschen, die wir hier integrieren, sind wie ein bunter Blumenstrauß mit schönen unterschiedlichen Farben.

Wollen Sie expandieren oder haben Sie eine kritische Obergrenze erreicht?

Rossa: Für mich gibt es keine kritische Größe, sondern nur kritisches Wachstum – überreilt, überstürzt. Bei uns wächst das Ganze organisch. Ich glaube, wenn wir in zehn Jahren wieder über das Thema sprechen, würden wir mit hoher Wahrscheinlichkeit größer sein als heute.

Kommen wir zur Zahnpflege: Worauf achten die Menschen zu wenig?

Rossa: Auf die Pflege des Zwischenraums. Karies entsteht nicht auf der Hauptfläche der Zähne, die man mit der Bürste einfach erreicht, sondern im Zwischenraum. Da gibt es heute nützliche Hilfsmittel wie Zahnzwischenraumbürsten. Ums mal ketzerisch zu sagen: Im Prinzip könnte man herkömmliche Zahnbürsten wegschmeißen und nur Zahnzwischenraumbürsten nutzen. Das wäre ein unglaublicher Fortschritt für die Zahngesundheit. Ideal ist natürlich die Kombination aus beidem.

ZUR SACHE

Dr. Rossa & Partner



Martin Rossa. FOTO: KUNZ

Die vor 25 Jahren vom gebürtigen Mannheimer Martin Rossa und seiner aus Speyer stammenden Frau Silvia (52) gegründete Praxis (Mundenheimer Straße 251, Süd) beschäftigt fast 150 Mitarbeiter. Darunter 20 Zahnärzte, denen auf fast 3000 Quadratmetern 29 Behandlungszimmer zur Verfügung stehen, aber auch EDV-Spezialisten, Hausmeister und 18 Auszubildende. 15 werden in diesem Jahr eingestellt. Täglich werden bei „Dr. Rossa & Partner“ etwa 500 Patienten behandelt, 70.000 sind in der Kartei gelistet. Der Jahresumsatz beträgt 15 Millionen Euro. Martin Rossa ist in Römerberg aufgewachsen und lebt in Schifferstadt. Geschäftsführer Petros Xylouris wohnt in Limburgerhof, ist verheiratet und Vater von zwei Jungs. Das Unternehmen beteiligt sich beim Insellauf des ESV und kooperiert mit dem Prinzregententheater. „Wir unterstützen es finanziell und organisieren dort achtmal im Jahr eine zahnmedizinische Infoveranstaltung“, so Rossa. |ier



Petros Xylouris. FOTO: KUNZ

Woran liegt es, dass einige Jungen und Mädchen bereits früh schlechte Zähne haben – an inkonsequenten Eltern, an zu vielen Süßigkeiten?

Rossa: Grundsätzlich ja. Aber: Der Mensch mit gesunden Zähnen hat keinen Bedarf an Finanzen. Das heißt,



Regelmäßig Zähneputzen beugt Karies vor. Martin Rossas Ehefrau Silvia (unten), selbst Zahnärztin, klärt Kinder über die Behandlung auf. FOTOS: DPA/FREI

Rossa: De facto an einer Kombination daraus – Fehlernährung und schlechte Pflege. Genetisch bedingt gibt es keine guten oder schlechten Zähne. Es ist mehr ein Weitergeben der Verhaltensweisen, also tradiertes Verhalten.

Xylouris: Eine Generation gibt das Fehlverhalten an die nächste weiter.

Kosten spielen doch auch eine Rolle.

Rossa: Grundsätzlich ja. Aber: Der Mensch mit gesunden Zähnen hat keinen Bedarf an Finanzen. Das heißt,

das Sinnvollste wäre es, dafür zu sorgen, dass man kein Geld in seine Zähne investieren muss. Für uns Zahnärzte wäre das zwar nicht gut, aber für die Gesundheit der Menschen. Die Grundlage – nicht der Komfort – ist durch die gesetzliche Krankenversicherung garantiert. Wer regelmäßig zum Zahnarzt geht, kann mit den Mitteln seiner Versicherung dafür sorgen, dass er genug Zähne im Mund hat, um sich damit langfristig durchs Leben zu beißen. Fehlen Zähne, dann

spielen Finanzen bei der Gestaltung eines Ersatzes durchaus eine Rolle. Aber auch da gibt es Modelle, Menschen eine an ihr Budget angepasste Zahngesundheit zu ermöglichen. Das ist auch eine Frage der Kreativität.

Bestaunen kann man diese „Handwerkskunst“ bei Stars, die über den roten Teppich spazieren und auch noch jenseits der 40 ihre blütenweißen Beißerchen in die Kameras blecken. Da wird doch nachgeholfen, oder?

Rossa: Klar! Es gibt ja mittlerweile viele Möglichkeiten der ästhetischen Zahnmedizin. Grundsätzlich ist es so: Der schönste ist der gesunde Zahn. Das gilt auch für jene Menschen mit dem berühmten Hollywoodlächeln. Zähne werden dunkler durch das Leben, durch Kaffee oder Nikotin. Würde man das Geld, das man dafür ausgibt, in die Pflege der Zähne investieren, wären diese nicht so braun.

Wie erleben Sie die Konkurrenzsituation unter den rund 150 Zahnärzten in der Stadt? Sie sind ja der Platzhirsch.

Rossa: Das ist richtig. Aber ich empfinde keine Missgunst. Vergleichen Sie das mit der Automobilbranche: Nehmen wir mal Audi als Platzhirsch: Ohne Audi würde der VAG-Konzern nicht so gut funktionieren. So ähnlich ist das in der Zahnmedizin. Eine gewisse Strahlkraft kommt allen Medizinern und Patienten zugute. Wir tun ja auch viel für die Aufklärung.

Zum Beispiel?

Xylouris: Wir organisieren jährlich 48 Infoveranstaltungen – von Mannheim über Rheinhessen bis in die Südpfalz. Da greifen auch Kollegen unseres Haus aktuelle Themen auf.

Warum ist Magenta Ihre Signalfarbe – im Logo und bei der Dienstkleidung?

Rossa: Das ist meine Lieblingsfarbe. Ich habe sie im Jahr der Praxisgründung gewählt, um mich zu motivieren. Sie motiviert auch andere. Wir werden sehr oft darauf angesprochen.

Wie halten Sie es selbst mit der Pflege?

Rossa: Ich bin ein Musterbeispiel, wie man vom Saulus zum Paulus wird. Ich bin ja nicht nur Zahnarzt, sondern auch ein normaler Mensch. Aktiv kann ich mich nicht daran erinnern, dass ich vor der Pubertät dreimal täglich die Zähne geputzt habe. Mit dem Interesse an Frauen stieg dann auch mein Interesse an meinen Zähnen. Der Durchbruch kam mit Anfang 20 zu Beginn des Zahnmedizinstudiums.

Wie viele Plomben haben Sie?

Rossa: Drei. Aber ich habe noch alle Zähne und gehe davon aus, dass ich alle mein Leben lang behalte.

|INTERVIEW: STEFFEN GIERESCHER