

Im Mittelpunkt steht immer der Patient

Wochenblatt im Gespräch mit Martin Rossa, dem Gründer der größten Zahnarztpraxis Deutschlands

Ludwigshafen. Er hat in 25 Jahren die größte Zahnarztpraxis Deutschlands geschaffen. Schon vor vielen Jahren stellte er regelmäßig sein Wissen bei Telefonaktionen unseren Lesern zur Verfügung. Heute informiert er weiter über seine Marketingabteilung und lenkt und koordiniert mit Partnern ein Zentrum für Zahnheilkunde mit 20 Spezialisten und 112 Servicemitarbeitern und Zahn-techniker aus 20 verschiedenen Nationen. Modern, traditionsbehaftet und multi-kulturell. Ulrich Arndt und Cathy Richter sprachen mit Zahnarzt Martin Rossa über den Erfolg seiner interdisziplinären Praxis in Ludwigshafen.

???: Als Sie vor 25 Jahren gemeinsam mit Ihrer Frau Zahnärztin Dr. Silvia Rossa Ihre Praxis eröffnet haben, welche Visionen hatten Sie damals?

Martin Rossa: Tatsächlich feiern wir dieses Jahr 25-jähriges Praxisjubiläum. Und schon damals war die Grundidee wie heute, die bestmögliche zahnmedizinische Versorgung unserer Patienten. Doch das war wegen starrer Öffnungszeiten keineswegs über die ganze Woche möglich. Die damaligen Öffnungszeiten waren nicht patientenorientiert. Denken Sie an die Diskussionen um den langen Donnerstag. Schon damals hatten wir deshalb unsere Praxis zwei Mal in der Woche bis 20 Uhr geöffnet. Zahnschmerzen kommen unkalkulierbar auch an einem Mittwoch oder

Freitag Nachmittag. Wir wollten Öffnungszeiten für alle, vormittags für die Mütter oder alleinerziehenden Väter und abends für Berufstätige. Seit 2007 haben wir auch samstags als Werktag geöffnet. Dann haben wir beschlossen, mit unseren Angeboten auch durch neue Marketing-Aktionen an die Öffentlichkeit zu gehen. Da habe ich begonnen, Ihren Lesern als Experte Fragen zu beantworten. Das Wichtigste für den Patienten ist die Beratung.

???: Was macht Ihr Konzept so erfolgreich?

Rossa: Im Bereich der Zahnmedizin spiegeln wir im Zentrum von Ludwigshafen die wirtschaftsstarke Metropolregion Rhein-Neckar wider. Doch trotz ihres starken Wirtschaftsraums ist die Metropolregion national und international leider vielerorts kaum bekannt. Ähnlich ist es mit Dr. Rossa und Partner auch. Wir vereinen alle Möglichkeiten der High-Tech-Medizin und kombinieren das Ganze mit den traditionellen Werten der Patientenbetreuung.

„Wir stehen zu diesem Standort“

Wir sind nicht umsonst hier im Zentrum von Ludwigshafen und wollen auch hier bleiben. Unser Praxisteam umfasst 140 bis 150 Menschen aus über 20 Nationen. Wir sind eine Gemeinschaft, egal woher wir kommen, das ist unser Konzept. Unsere Größe ist unser Vorteil. Jemand, der zu uns kommt, bekommt das komplette Spektrum der Zahnmedizin vor



Martin Rossa: Unsere Aufgabe ist die individuelle Betreuung unserer Patienten. FOTO: ROSSA

Ort. Er muss für einen Besuch beim Kieferorthopäden oder Oral-Chirurgen keine weiteren Wege auf sich nehmen.

???: In Ihrer Praxis sind konkurrierende Disziplinen wie Implantologie, Kieferorthopädie oder Kinderzahnheilkunde unter einem Dach. Was sind die Vorteile?

Rossa: Das Team. Das Entscheidende sind die kurzen Wege der Zusammenarbeit. Sie können uns wie eine Fußballmannschaft sehen, die ständig verstärkt werden muss, um das Niveau zu halten. Dazu gehören starke individuelle Spieler und die Leistung im Team. Wir sind ein dynamischer Organismus, so ähnlich wie eine Familie. Wir sind an die 20 Kollegen aus verschiedenen Fachrichtungen und setzen uns zusammen an den Tisch. Wir sind

nie alleine mit einem Problem, das lösen wir als Team gemeinsam.

???: Gerade im Zusammenhang der interdisziplinären Praxis tauchen bei Ihnen auch Themen wie zum Beispiel Schnarchtherapie auf. Wie kommen Sie darauf und was genau hat Schnarchen mit Zahnmedizin zu tun?

Rossa: Sehr viel! Irgendwann sind meine Frau und ich zu einer Fortbildung gegangen und haben den Zahnmediziner Dr. Belvedere aus den USA getroffen, er hat die wichtigen Worte gesagt: „Keep an open mind to change“. Positiv übersetzt, bewahre Dich vor dem Brett vor dem Kopf. So handhaben wir es hier auch.

Das ganze Leben wie auch die Zahnmedizin ist im Fluss. Die Schnarchtherapie ist ein Rand-

scheiden zwischen der Medizintechnik und der Allgemeintechnik. Viele Bereiche sieht der Patient nie, hat aber dadurch trotzdem die meisten Vorteile. Unsere EDV-Anlage entspricht Klinikstandard. Wir sind via Smartphone oder Tablet überall erreichbar, das ist eine echte Erleichterung. Es gibt uns die Möglichkeit, unsere Zeit besser für uns und den Patienten zu nutzen. Natürlich gibt es auch Investitionen, die der Patient direkt sieht. Hier werden die Anforderungen immer höher und teurer. 3D-Röntgengeräte kosten bis zu einer Viertelmillion. Das Gerät kann man jedoch in vielen Bereichen, wie der Implantologie oder auch der Schnarchtherapie, einsetzen.

???: Woher glauben Sie kommt die Angst von vielen Menschen vor dem Zahnarzt?

Rossa: Schlechte Erfahrungen. Zahnarzt-Angst ist weit verbreitet. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie man Patienten beruhigen oder sie auf die Behandlung einstimmen kann, zum Beispiel mit Hypnose oder Narkose, aber auch Lachgas. Wir haben diese Art von Behandlung schon immer vor Ort.

Doch 1992 war die Welt noch eine andere. Da musste ich mich vor der Krankenkasse rechtfertigen, warum ich so viel Lokalanästhesien abgerechnet hatte. Mehr als der Durchschnitt. Mir ist eine ungemütliche Zahnbehandlung zum Glück immer erspart geblieben. Früher war es beim Zahnarzt ein Horror, heute ist es nicht mehr so.

Rossa: Technik ist kein Selbstzweck. Sie dient immer dem Menschen. Wir sind tatsächlich technisch auf dem neuesten Stand. Aber man muss unter-

???: Können sich Patienten Ihre voluminöse Ausstattung leisten?

Rossa: Ja! Unsere Patienten spiegeln die Soziologie der Metropolregion wider. Wir stellen uns auf jeden Patienten ein, vom Hartz IV-Empfänger bis zum Vorstandsmitglied. Was haben die alle davon? Nicht jeder bekommt seine Implantate 3D geplant, doch wenn nötig, haben wir das Wissen und die Möglichkeiten.

Ohne die Spitzenleistungen der Zahnmedizin, die wir täglich hier erbringen, könnten wir nicht die Technik finanzieren, die alle benötigen. Zudem gäbe es keine Fortbildungen, die dafür sorgen, dass das allgemeine Niveau steigt, von dem viele Bereiche profitieren. Somit wird modernste Technik preiswerter und erschwinglicher.

Im Bereich des Zahnersatzes haben wir ein eigenes, modernes Labor mit 20 Zahntechnikern und können kostengünstigeren Zahnersatz vor Ort anbieten. Somit profitiert wirklich jeder davon – ganz nach seinen individuellen Voraussetzungen.

Abschließend möchte ich noch mal verdeutlichen: Im Mittelpunkt all dessen, was wir hier tun, steht der Patient. Stand er schon immer, steht er heute und wird er auch immer stehen. Und zwar mit seinen individuellen Bedürfnissen, jeder Mensch braucht etwas anderes.

Es ist unsere Aufgabe herauszufinden, was für den Patienten das Wichtigste ist und ihn so zu betreuen, dass er es auch bekommen kann. Das ist das Zentrum des Ganzen. (ua/cr)