

## Zwei Frauen verändern die Zahnmedizin

Wie Varna zum Top-Reiseziel für dentale Implantologie in Europa wurde



*Julia Radeva und Desislava Dimova bei ihrer Arbeit im Dentaprime-Büro*

Sie sind keine Star-Zahnärzte. Eigentlich ist keine von beiden überhaupt eine Zahnärztin. Man sieht sie nicht in Zahnpasta-Werbespots im Fernsehen und man findet auch nicht tonnenweise strahlende Bilder von ihnen im Internet. Sie sitzen nicht isoliert in großen, lederbesetzten Chef-Büros. Und doch leiten sie erfolgreich ein Team von 350 jungen und ambitionierten Personen, die bis zu 4000 Patienten jährlich seit 2006 mit Zahnimplantaten versorgen.

Wir dürfen vorstellen: Julia Radeva und Desislava Dimova – die zwei Frauen hinter dem ununterbrochenen Wachstum der Dentaprime-Zahnklinik an der schönen Schwarzmeerküste. Nur wenige Monate vor der Eröffnung ihrer neuen Klinik in Varna, Bulgarien, mit einer imposanten Kapazität von 12000 Patienten pro Jahr, warfen wir einen Blick in das innovationsgetriebene Geschäftsmodell und die Struktur des weiblichen Führungsstils, durch den Dentaprime zu einer der größten und modernsten Zahnkliniken der Welt wurde.

### Zahnverlust: Eine globale Epidemie

Die Ungerechtigkeit, dass Zahnimplantate heutzutage als Luxusgegenstände „gehandelt“ werden, begründet das Konzept von Dentaprime. Die Studie „Global Burden of Disease (GBD) zeigt, dass die schockierende Zahl von 158 Millionen Menschen bzw. 2,3% der gesamten Weltpopulation unter Zahnlosigkeit leiden. Schätzungen zufolge, resultiert Zahnverlust in weltweitem Produktivitätsverlust in einer Größenordnung von ungefähr 63 Milliarden US-Dollar jährlich. Gleichermäßen schwer kann sich aber auch die Erfahrung von Zahnverlust auf persönlicher Ebene auswirken. Umfangreicher

Zahnverlust, oder das Tragen von herausnehmbaren Zahnprothesen von geringer Qualität, können zu einer verschlechterten Gesamtgesundheit führen, indem sie Herzprobleme, schlechte Verdauung, psychische Krankheiten und zahlreiche andere körperliche und mentale Probleme verursachen.

Mit diesen beängstigenden Zuständen im Hinterkopf öffnete vor 14 Jahren die Dentaprime-Zahnklinik in Varna als eine State-of-the-Art-Zahnklinik, um jeden mit einer zahnmedizinischen Gesamtsanierung zu versorgen, unabhängig von Alter und Einkommen. Allein im vergangenen Jahr behandelte die Klinik 3712 Patienten aus Europa und sorgte damit nicht nur für den eigenen Erfolg und das Wohl der Patienten, sondern unterstützte dabei auch die lokale Tourismusindustrie, ganz gleich zu welcher Jahreszeit.



*Die Außenfassade des neuen Dentaprime-Behandlungszentrums in Varna*

Im Jahr 2019 interessierten sich bereits knapp 25.000 Menschen für eine Behandlung. Angetrieben von ihrer Leidenschaft, allen zahnlosen Menschen eine Behandlung zu ermöglichen, sah sich das Management-Team gezwungen, mit der Eröffnung einer neuen Klinik die Dentaprime-Zahnklinik in Varna auf 71 Behandlungsräume zu vergrößern. Somit erhöht sich die Gesamtkapazität der Klinik auf 12000 Patienten pro Jahr und wird damit die Position von Varna als Top-Reiseziel für Zahnimplantologie bestätigen.

Im Kern der Erfolgsgeschichte von Dentaprime steckt die unermüdliche weibliche Entschlossenheit der beiden Klinikmanagerinnen Julia Radeva and Desislava Dimova.

## Die sanfte Kraft des weiblichen Führungsstils

Es ist erwiesen, dass Frauen einen entscheidenden Vorteil in Soft Skills, wie etwa Zusammenarbeit, persönliche Verantwortung, Empathie, Eigenmotivation, oder einer hohen Arbeitsmoral haben. Eine Studie der globalen Beratungsfirma Hay Group fand heraus, dass Frauen in elf von zwölf Schlüsselkompetenzen bei emotionaler Intelligenz ihrem männlichen Gegenpart überlegen sind.

Während seiner 14 Jahre des Bestehens, hat sich Dentaprima in Bulgarien zu einem Musterbeispiel für erfolgreiche weibliche Führungsqualität entwickelt. Von steigender Produktivität und Verbesserung der Zusammenarbeit, hin zu inspirierender, organisatorischer Hingabe in einer nicht-hierarchischen Struktur – die Vorteile, zwei weibliche Führungskräfte im oberen Management der Klinik zu haben, haben sich gut bewährt.

„Julia und Dessi sind zwei so offene, inspirierende Persönlichkeiten und haben sich voll ihrer Aufgabe verschrieben, darum macht es Spaß, mit ihnen gemeinsam diesen Weg zu gehen. Mit den beiden hat es sich noch nie annähernd nach diesem typisch-autoritären Führungsstil angefühlt und doch erwische ich mich immer dabei, für das Erreichen unserer gemeinsamen Ziele zu kämpfen. Ich denke, es sind nicht die offiziellen Titel, mit denen sich die Beiden ihren Respekt verdienen. Es ist eher die Tatsache, dass sie Seite an Seite, von morgens bis abends, Tag für Tag, gemeinsam mit dem Rest des Teams zusammenarbeiten“, erklärt Dr. Dimo Daskalov, Chief Medical Officer der Dentaprima Akademie und des Diagnose-Zentrums und kommt zu dem Schluss: „Sie sind keine Bosse. Sie sind, ganz einfach, Julia und Dessi.“

*Also... Wer sind denn nun eigentlich Julia und Dessi?*



*Julia Radeva*

**Julia Radeva** ist ein Business Pionier mit einem tief verankerten Sinn für Empathie. Und obwohl Empathie nicht auf der Liste der Top-Eigenschaften von Führungscharakteren steht, gilt es heutzutage als erwiesen, dass es sich um eine Schlüsselressource bei der Unternehmensentwicklung handelt, denn Innovation entsteht aus der Fähigkeit die ungesesehenen und unausgesprochenen Bedürfnisse der Mitarbeiter zu erkennen.

Während Julia bereits bei den ersten Schritten beim Aufbau der Klinik eingebunden war, hat sie außerdem erfolgreich die Grundlagen der Konzepte beider Dentaprima-Tochtergesellschaften umgesetzt – Dentaprima City in Varna fokussiert sich auf grundlegende Zahnversorgung und Dentaprima F3T in London liefert komplette Implantat-Erneuerungen. Heute ist Julia der Chief Operation Officer der Dentaprima Academy & Diagnostics Center.

„Bei meiner täglichen Arbeit lasse ich mich von meinen beiden inneren Antrieben leiten: Meinem tiefgreifenden Bedürfnis nach menschlichem Wohlbefinden und meiner unermüdlichen Energie für Weiterentwicklung. Beide resultieren in einer konstanten Suche und Überprüfung der aktuellsten, diagnostischen Methoden und High-Tech-Equipment, die heutzutage das einzige Mittel sind, um 100% berechenbare, lebenslang zufriedenstellende Resultate für die Patienten zu garantieren,“ sagt Julia. Auf ihrer Mission immer die verfügbaren Optimierungsmöglichkeiten zu nutzen, führt sie ein Team von erfahrenen Doktoren, die Bereiche wie robotergestützte Produktion aller Keramik-Zähne, schmerzlose Therapiemethoden in der Implantologie, Laser-Gebrauch und Plasma-Produktion erforschen. Es liegt in ihrer Natur, nicht nur anzunehmen, sondern zu wissen, dass es immer Raum für Weiterentwicklung gibt.

„Ich vergesse allerdings nie, dass Technologie nicht von selbst funktioniert. Ich kümmere mich sehr um unsere Mitarbeiter und bemühe mich, sie ständig mit Möglichkeiten zur persönlichen und professionellen Weiterentwicklung zu versorgen.“



*Desislava Dimova*

**Desislava Dimova** ist der eher rationale Teil dieses inspirierenden Duos. Sie stieß im Jahr 2012 zum Team und profitierte dabei von ihren zahlreichen Erfahrungen aus diversen Abteilungen, die ihr einen kompletten Überblick über jeden einzelnen Prozess in der Klinik geben. Heute ist sie der Chief Operating Officer der Dentaprima Zahnklinik und des Labors und arbeitet unermüdlich, um das Erreichen aller wirtschaftlichen Ziele sicherzustellen sowie maximale Effizienz und die beispiellose Einhaltung der hohen medizinischen und arbeitstechnischen Standards zu garantieren.

Nur wenige Monate vor der Geburt ihres zweiten Kindes, engagiert sich Desislava Dimova mit voller Kraft für die Entwicklung der neuen Klinik und stellt mal wieder unter Beweis, dass veraltete Geschlechterstereotypen keine Bedeutung mehr in einer modernen Unternehmensumgebung besitzen.

„Mein tiefsitzender Glaube, dass jedem das Recht auf bestmögliche Gesundheit zusteht, ist das was mich motiviert. Ein Unternehmen zu führen, setzt auf der anderen Seite viel mehr voraus als große Überzeugungen. Es verlangt nach klaren Zielen und kalkulierten Plänen, harter Arbeit und ständig optimierter Effizienz, auf dem Weg diese zu erreichen,“ erklärt Desislava Dimova.

Durch ihren Master-Abschluss im Controlling hat Desislava Dimova wichtige Fähigkeiten wie Gewinn- und Verlustrechnung, Bilanzen, Investitionen und Preisverhandlungen bis zur Perfektion gemeistert. Dieses Selbstverständnis in diesen Gebieten ist eine der Schlüsselvoraussetzungen, um niedrige Preise für Patienten und hohe Löhne für Mitarbeiter zu erreichen. Unternehmensziele werden gründlich beschrieben, ständig überwacht und unter ihrer Leitung stetig eingehalten.

Neben ihrer Kompetenz mit Zahlen zu wirtschaften, hat Desislava die natürliche Fähigkeit die verborgenen Talente und Persönlichkeitsmerkmale mit chirurgischer Präzision zu entdecken. Somit ist sie in der Lage, sofort zu erkennen in welchem Bereich sich Teammitglieder bestmöglich entwickeln können.

Obwohl hochgradig ehrgeizig – weder predigt noch praktiziert sie den populären „Erfolg um jeden Preis“-Ansatz. Ohne die Unternehmensziele aus den Augen zu verlieren, versucht sie Überstunden zu reduzieren, Burnouts vorzubeugen und eine Work-Life-Balance für jeden Mitarbeiter sicherzustellen. „Ich kann nicht sagen, dass das Wohl des Patienten, oder das unserer Mitarbeiter wichtiger ist, denn beides bedingt sich gegenseitig“, sagt der Chief Operating Officer der Dentaprima-Zahnklinik und des Labors.

## Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit gehen Hand in Hand

Objektiv betrachtet, lässt sich die medizinische Expertise bei Dentaprima anhand von Zahlen beweisen: Die durchschnittliche Fehlerrate von eingesetzten Implantaten liegt Studien zufolge weltweit bei 5%. Der gleiche Indikator liegt bei Dentaprima nur bei 1,5%. Wie ist das möglich?

In einer Umgebung unter Einhaltung höchster Hygiene-Standards, kann Dentaprima eine hochqualitative Behandlung ohne Kompromisse, zu einem bezahlbaren Preis, aufgrund der folgenden Grundpfeiler in ihrem Konzept anbieten:

- Biokompatible Materialien von bewährten Lieferanten aus Deutschland und der Schweiz. Große Einkaufsmengen, hohe Behandlungsspezialisierung und vertrauensbasierte Geschäftsbeziehungen mit Lieferanten, erlauben die Bestellung von Materialien von höchster Qualität zu niedrigen Lieferpreisen.
- Die Verwendung von erstklassiger digitaler Technologie in allen Arbeitsabläufen. Die neueste Generation von Computer-Tomographen und 3D Intraoral-Scannern, stellen eine präzise digitale Planung und völlig vorhersehbare, risikofreie Resultate sicher. Inhouse Zahnlabore erleichtern die reibungslose Produktion von über 14.500 Zahnkronen pro Jahr, durch 45 Techniker, die sich auf ein State-of-the-Art CAD/CAM-System sowie 3D-Drucker verlassen. Integrierte Software-Systeme, die Blockchain-Funktionen beinhalten, verwalten den kompletten Patient Journey und ermöglichen so eine hingebungsvolle persönliche Betreuung, verbunden mit tiefer Zufriedenheit für jeden Patienten.
- Ein medizinisches Expertenteam von 88 Prothetik-Zahnärzten, Oral-Chirurgen, Anästhesisten, Röntgentechnikern und Zahnassistenten. Eine gründliche Grundausbildung und ein nie-ender Bildungsprozess, schließen das Risiko von Fluktuationen in der Behandlungsqualität - unabhängig vom Behandlungsteam - aus. Um Fehler auf ein weiteres Minimum zu reduzieren, setzt Dentaprima das Vier-Augen-Prinzip ein, was bedeutet, dass nicht nur ein, sondern zwei Zahnmediziner für jede Behandlung verantwortlich sind. Ein Arzt plant und überwacht die Behandlung, der andere setzt sie in die Tat um.

Alle Punkte zusammengenommen ermöglichen es der Klinik den Patienten eine lebenslange Garantie anzubieten. Es ist das Engagement der perfekt ausgebildeten, jungen Fachleute, was wiederum zu ehrlicher und engagierter persönlicher Betreuung und in der Summe zur völligen Begeisterung jedes einzelnen Patienten führt.

Getrieben von innerem Ehrgeiz und positiver Unternehmenskultur, scheinen Dentaprima-Mitarbeiter eine große Zufriedenheit aus der Versorgung ihrer Patienten mit perfekt funktionierenden und ansprechenden Zähnen zu empfinden.

„Ich werde täglich von komplizierten, medizinischen Sachverhalten herausgefordert, die es mir erlauben meine Fähigkeiten und mein Wissen ständig zu erweitern. Dabei gibt es keine größere Motivation für mich und mein Team, als die Tränen vor Glück und Dankbarkeit unserer Patienten, nachdem sie ihre lange vergessenen Fähigkeiten zu lachen, essen, trinken und normal zu sprechen wiederentdeckt haben“, sagt Dr. Konstantin Vorontnikov, Chef-Zahnarzt bei Dentaprima.

Das Herz vom innovationsgetriebenen Wachstum von Dentaprima ist in der Tat das Team aus 320 hochgradig engagierten und erfahrenen Profis im Feld der Zahnmedizin, Patientenversorgung, Marketing, Finanzen, Software-Entwicklung, Unternehmensverwaltung und Personal. Das Team besteht zum größten Teil aus Frauen (69%) und ist multikulturell zusammengesetzt, mit Spezialisten aus ganz Europa.

„Wir sind stolz auf die Tatsache, dass das durchschnittliche Nettogehalt bei Dentaprima um 40% höher liegt, als der übliche Durchschnitt der Branche in dieser Gegend. Da wir glauben, dass unsere Mitarbeiter unser wertvollstes Kapital sind, haben wir nie beim Geld für ihre Ausbildung und professionelle Entwicklung gespart und wir schaffen ständig neue Karrieremöglichkeiten für junge Berufstätige ohne vorherige Berufserfahrung. Dieses Streben hat zu sehr engen Kooperationen mit Universitäten und Hochschulen in der Umgebung, sowie Stipendien für talentierte Studenten geführt,“ erklärt Krasimira Stamatova, HR Manager bei Dentaprima.

Im Zuge der Eröffnung der neuen Klinik ist geplant, die Zahl der Mitarbeiter bei Dentaprima um weitere 100 zu erhöhen.

## Ausblick in eine vorhersehbare Zukunft

„Die Notwendigkeit, unsere Kapazitäten weiter zu erhöhen, wurde in den vergangenen zwei Jahren deutlich, als es uns nicht möglich war, allen Interessenten eine Zahnbehandlung zu ermöglichen, da unser Terminplan bis auf ein halbes Jahr im Voraus ausgebucht war,“ erklärt Desislava Dimova.

Allein im Jahr 2019 wurde Dentaprime von 25000 Menschen kontaktiert, die auf der Suche nach einer Implantat-Behandlung waren. Aus diesem Grund sah sich das Management gezwungen, die Eröffnung der neuen Klinik in Varna zum 4. April 2020 voranzutreiben.

Die Kapazität von insgesamt 71 Behandlungsräumen in beiden Kliniken in Varna, ermöglicht eine Verdreifachung des jährlichen Patientenaufkommens. Darüber hinaus wird Dentaprime damit zur größten privaten Zahnklinik in Europa und den USA. Nur zwei Kliniken in China haben dieselbe Größe, allerdings ist der technische Vorteil von Dentaprime nicht zu bestreiten. Eine Klinik dieses Kalibers wird die Position von Varna als attraktives Zentrum für Dentaltourismus stärken und zahlreiche Branchen in der Region unterstützen.

Dentaprime ist aber auch hier noch nicht an dem Punkt angekommen, an dem die Entwicklung aufhört. Mit einer makellosen medizinischen und Führungs-In-House-Expertise hat das Team bereits die Umsetzung des nächsten erfolgreichen Konzepts im Blick – die Londoner Dentaprime-Niederlassung F3T. Aufgrund der wachsenden Nachfrage, soll die kleine Praxis, die sich auf die Versorgung mit sofort belastbaren Implantaten zu 60% niedrigeren Preis im Vergleich zum Durchschnitt spezialisiert hat, in eine große Klinik mit derselben hohen Behandlungsspezialisierung wachsen. Die Bauarbeiten starten im Herbst 2020 und sollen den Beginn der weltweiten Expansion von Dentaprime markieren.



Erfahrene Marketing-Expertin mit umfangreichen Hintergründen im digitalen Marketing im Bereich Zahnmedizin und Content Writing. Aktuell arbeitet sie als Marketing Manager bei einer Blockchain-Software-Firma der Zahnmedizin, in enger Zusammenarbeit mit internationalen Zahnkliniken.