

Wenshuang Zhao
Dr. sc. hum.

Qualitätsmanagement für zahnmedizinische Dienstleistungen an der VR China unter besonderer Berücksichtigung der implantologischen Versorgung

Promotionsfach: Medizinische Biometrie und Informatik
Doktorvater: Prof. Dr.-Ing. Hartmut Dickhaus

Ausgelöst durch den wirtschaftlichen Aufschwung der VR China in den letzten Jahren steigen natürlich auch die Erwartungen und der Anspruch der Bevölkerung an die Lebensqualität, z.B. u.a. im Bereich zahnmedizinischer und zahntechnischer Dienstleistungen, Versorgung und Produkte. Offensichtlich reicht es nicht mehr aus nur moderne Technologien und Materialien zu berücksichtigen. Auch die Prozesse zur Herstellung von Produkten und zur Erstellung zahnmedizinischer Versorgungsleistungen sollten ebenso vom Qualitätsgedanken beeinflusst werden. Dabei ist Qualitätsmanagement (QM) als Konzept zur Qualitätssicherung der Arbeitsprozesse und ihrer Ergebnisse zu verstehen.

Das Ziel dieser Arbeit besteht darin, herauszufinden inwieweit die Einführung von QM in privaten Zahnarztpraxen und Dentallabors in China möglich ist und darauf aufbauend in der Erarbeitung eines Konzeptes zur Einführung von QM in chinesische Zahnarztpraxen. Zu Beginn der Arbeit wird ein Einblick in die Thematik gegeben. Es werden grundlegende Begriffe wie Qualität, QM, QM-Systeme (QMS) sowie Qualitätskategorien und QM-Elemente und deren Bedeutung erläutert. Gesetzliche Rahmenbedingungen und die Ausbildung von Fachpersonal stellen die Grundlage für die Einhaltung von Qualitätsstandards dar. Im Rahmen der Arbeit wurde diesbezüglich eine vergleichende Analyse zwischen Deutschland und China durchgeführt.

Daran anschließend wird das Thema Patientenversorgungsqualität im Rahmen dental implantologisch-prothetischer Versorgung, hinsichtlich des Nutzens und des Verständnisses von QM evaluiert. Hierzu wurden zwei Fragebögen erstellt und an Zahnärzte in Deutschland und in China versendet. Die Evaluation gibt Aufschluss über das jeweilige Experten-Wissen in der implantologischen Versorgung und über die Einstellung der Zahnärzte zum Qualitätsmanagementgedanken. Aus den Antworten der Fragebögen chinesischer Zahnmediziner lässt sich ableiten, dass diese QM als einen wünschenswerten Fortschritt interpretieren und durchaus zu einer zukünftigen schrittweisen Implementierung innerhalb ihrer Praxen bereit wären.

Mit zwei Fallstudien erfolgt die Beschreibung der ersten Erfahrungen mit der Einführung von QM-Komponenten in einem Dentallabor und der Implementierung von ISO in einer chinesischen privaten Zahnarztpraxis.

Die Einführung von QM und dessen konsequente Umsetzung stellen verschiedene Schritte eines mehrstufigen Prozesses dar: Analyse, Planung, Vorbereitung, Implementierung, Controlling und Evaluation. Aus diesem Grund wurde ein Vorschlag für eine schrittweise strukturierte Umsetzung von QM in Zahnarztpraxen erarbeitet und dargestellt. Hierzu wurden verschiedene Kriterien und Anforderungen an die Implementierung eines QM mittels der drei Qualitätskategorien im Hinblick auf die

implantologische Versorgung erstellt. Im Weiteren wurden diese analysiert und evaluiert. Eine Einschränkung auf die Anwendung eines internationalen QM-Modells (z.B. ISO) ergibt sich dadurch, dass die spezifischen Anforderungen in der zahnmedizinischen Versorgung durch die Verallgemeinerung der Normen nicht genug berücksichtigt werden. Daher entwickelten deutsche Zahnärzte bzw. Zahnärztegruppen eigene QM-Systeme, die eher die besonderen Belange einer Zahnarztpraxis berücksichtigen. Zukünftig wäre es sinnvoll und wünschenswert, wenn auch chinesische Fachverbände entsprechende QM-Modelle für die individuellen Anforderungen des zahnmedizinischen Bereichs konzipieren würden, denn ein speziell auf die Zahnmedizin ausgerichtetes QM-System wäre eine gute Hilfe bei der Einführung von QM in Zahnarztpraxen und Dentallabors in der VR China.