

תקשורת טובה בין הרופא למעבדה בעידן הדיגיטלי – זה לא חלום!

ד"ר ולדי דבוייריס, DMD MBA,

אחת מאבני הפינה החשובות לקבלת עבודה שיקומית טובה ומתאימה למטופל, ומספקת פונקציה ואסתטיקה מיטביות. במרבית המקרים, טכנאי השיניים מרוחק גיאוגרפית מן המרפאה ואינו רואה כלל את המטופל. בעבר, רופאי שיניים מעטים יכלו להרשות לעצמם לעבוד עם טכנאים במדינות אחרות, והדבר נעשה רק כאשר הטכנאי היה בעל כישורים אסתטיים יוצאי דופן, לדוגמא; אך כיום, מיקור החוץ של עבודות המעבדה לחו"ל (בעיקר לסין) נעשה לא משיקולי אסתטיקה, כי אם משיקולים כלכליים נטו.

מחקרים רבים ממקומות שונים בעולם¹⁻⁷ הציגו את התקלות הרבות שעשויות להתרחש בתקשורת בין הרופא למעבדה, והדגישו את הצורך בשיפור התקשורת – שיפור שיש ביכולתנו לעשות כיום בזכות האמצעים הטכנולוגיים הרבים העומדים לרשותנו. במאמר קצר זה, שאינו אקדמי במלוא מובן המילה, אציע כלים שעשויים לשפר מאוד את התקשורת בין רופאי השיניים למעבדות.

ככל שעולם רפואת השיניים מתקדם ועובר למטבעים דיגיטליים המתקבלים בסריקה, כך הולכת ומתפוגגת ההצדקה למשלוח הדרישות למעבדה על-גבי טופס נייר מסורתי. יחד עם זאת, רופאים רבים עדיין משתמשים באותם הטפסים מתוך הרגל, למרות שהמידה עצמה נשלחת בקובץ. לעתים קרובות מוצא את עצמו הרופא ממלא את טופס המעבדה בכתב יד, ואז נאלץ לצלם או לסרוק אותו כדי שהמידע יגיע אל הטכנאי.

רופאים רבים משתמשים בתוכנות מסרים מיידיים דוגמת WhatsApp כדי לשגר לטכנאי את ההוראות שכתבו בכתב יד. רופאים אחרים ויתרו כבר לגמרי על הטפסים – צעד שכלל אינו מומלץ – וכותבים את ההוראות לטכנאי ישירות על-גבי ה-WhatsApp. ראוי לציין כי במקרה של שגיאה או חוסר הבנה שיגרום לתקלה במסירת העבודה, האחריות תיפול קודם כל על הרופא, שהשתמש במערכת שאינה מתאימה ואינה מיועדת להעברת מסרים מסוג זה. יתרה מזאת, וודאי שכל תקלה שכזו תיצור אי-נעימות בין הרופא למעבדה, ותדרוש מן המעבדה לחזור על העבודה – ובסופו של דבר יבוזבז זמן יקר של כלל הצדדים: הרופא, המעבדה והמטופל.

ראוי שהפתרון לעניין יגיע דווקא מצד המעבדות. מעבדות כיום יכולות, בהשקעה כספית נמוכה, להקים אתר אינטרנט ובו מערכת טפסים מותאמת. לכל סוג של עבודה יהיה טופס מותאם משלה, בו יצטרך הרופא לבחור ולסמן אפשרויות – ממש כמו בטופס נייר – וטופס ממוחשב זה יאפשר אף לצרף קבצי תמונה ומידות דיגיטליות. לכל רופא העובד עם המרפאה יהיה שם משתמש קבוע, ובאמצעותו יוכל להעלות עבודות חדשות, למלא את הטפסים, ולעקוב אחר התקדמות העבודות שכבר נשלחו.

בעוד שמעבדה קטנה יכולה להסתפק באתר אינטרנט פשוט יחסית עם מערכת טפסים בשליטה "ידנית", מעבדות גדולות עשויות להזדקק למערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) שאף תאפשר מעקב אוטומטי וניהול גבייה. מערכות מורכבות יותר, המשמשות לרוב לניהול התפעול והיצור (ERP – Enterprise Resource

Planning), מאפשרות גם מעקב אחר כל שלבי העבודה במעבדה, מן הכניסה לעבודה ועד למשלוח חזרה אל הלקוח – כולל ניהול הזמנות ומלאי.

בעולם קיימות כיום מספר מערכות לניהול מעבדות, מרביתן מבוססות ענן – ביניהן LabStar, MagicTouch Dental Lab CPM, Lab Annex ועוד. גם בישראל קיימות מערכות דומות ומותאמות לשוק הישראלי, דוגמת RapidLab או MBOSS – גם מעבדת שיניים קטנה יכולה לבנות לעצמה מערכת ניהול כזו, בהשקעה של שעות עבודה בודדות ובאמצעות שימוש נכון בכלים חינוכיים או זולים מאוד לבניית אתרי אינטרנט, שאף אינם דורשים תחזוקה נרחבת.

בעולם רפואת השיניים, דווקא המעבדות היו הראשונות להטמיע כלים דיגיטליים לסריקה, עיצוב וייצור חלקים שיקומיים; והן אף היו הראשונות להפוך את מיקור החוץ של העבודות הדנטליות לדבר שבשגרה. כעת, הגיע הזמן שהמעבדות הדנטליות יובילו את השלב הבא במהפכה הדיגיטלית של רפואת השיניים – מהפכת התקשורת הטובה בין הרופאים למעבדות, למען ייעול העבודה ומתן שירות מיטבי למטופלים.

לפרטים נוספים בדבר פתרונות תקשורת מתקדמים בין רופאים למעבדות ניתן לפנות למחבר מאמר זה.
ביבליוגרפיה:

1. Jenkins S J, Lynch C D, Sloan A J, Gilmour A S. Quality of prescription and fabrication of single-unit crowns by general dental practitioners in Wales. *J Oral Rehabil*2009; **36**: 150–156.
2. Aquilino S A, Taylor T D. Prosthodontic laboratory and curriculum survey. Part III: Fixed prosthodontic laboratory survey. *J Prosthet Dent*1984; **52**: 879–885.
3. Leith R, Lowry L, O'Sullivan M. Communication between dentists and laboratory technicians. *J Irish Dent Assoc*2000; **46**: 5–10.
4. Lynch C D, Allen P F. Quality of communication between dental practitioners and dental technicians for fixed prosthodontics in Ireland. *J Oral Rehabil*2005; **32**: 901–905.
5. Afsharzand Z, Rashedi B, Petropoulos V C. Communication between the dental laboratory technician and dentist: work authorization for fixed partial dentures. *J Prosthet Dent*2006; **15**: 123–128.
6. Hatzikyriakos A, Petridis H P, Tsiggos N, Sakelariou S. Considerations for services from dental technicians in fabrication of fixed prostheses: A survey of commercial dental laboratories in Thessaloniki, Greece. *J Prosthet Dent*2006; **96**: 362–366.

Juszczyk A S, Clark R K, Radford DR. UK dental laboratory technicians' views on the efficacy and teaching of clinical-laboratory communication. *Br Dent J*2009; **206**: 532–533. .7