

Российские реалии стоматологического аутсорсинга

Дискуссионные заметки об опыте работы с зуботехническими лабораториями

С.В. Цукор,
главный врач и руководитель
Семейного стоматологического центра «Диал-Дент»



В прошлом номере Dental Market была опубликована редакционная дискуссионная статья под названием «Аутсорсинг – как источник некачественной продукции в стоматологии?», посвященная проблемам, с которыми могут сталкиваться клиники, отдающие часть работы на исполнение подрядчикам. Схема известная и хорошо себя зарекомендовавшая в различных областях производственной деятельности – от IT до сборочных автомобильных производств (да и в стоматологии далеко не у всех клиник есть своя зуботехническая лаборатория).

Однако критичным условием успеха такой методики является жесткий контроль качества на каждом из этапов работы – что, как оказалось, не всегда просто сделать, когда речь заходит о лечебном процессе. Это не означает, что такая модель неработоспособна – важно лишь хорошо понимать, какие параметры нуждаются в особенно строгом контроле. Другими словами, необходима очень четкая формализация процесса – как со стороны «подрядчика», так и со стороны «заказчика».

Если этого нет, то ситуации, описанные в статье, приводимой ниже, могут заканчиваться более неприятным образом – например, в суде, куда обратится недовольный качеством работы пациент. И кто тогда окажется крайним – подрядчик (в данном случае, лаборатория) или стоматолог, к которому пациент обратился за помощью?

Прочитав статью «Аутсорсинг – как источник некачественной продукции в стоматологии?», вышедшую в прошлом номере DM, я вспомнил ситуацию, которая произошла со мной буквально несколько дней назад. Под впечатлением статьи, я взглянул на эту ситуацию и вообще на свою собственную врачебную деятельность под другим углом и был озадачен увиденным. Но обо всем по порядку...

Исходная ситуация

Итак, обычная клиническая ситуация: пациенту необходимо восстановить эндодонтически пролеченный зуб 25. Решено изготовить штифтовую кульгевую вкладку и временную коронку, затем выполнить металлокерамическую коронку. Вкладка была смоделирована

прямым методом и передана в литейную лабораторию. При этом планировалось отлить ее из титана. Литье титана непростая задача сама по себе, что предъявляет весьма высокие требования к опыту, квалификации и оснащению исполнителя. Именно поэтому, в таких ситуациях я предпочитаю не экономить и работаю с лучшими зубными техниками и литейными лабораториями. Так и в этот раз – заготовка вкладки была передана для отливки в московскую лабораторию, хорошо известную специалистам, занимающимся протезированием и изготовлением зубопротезных конструкций – специализирующуюся именно на стоматологическом литье. Это должно было изначально снять целый пласт вопросов относительно качества работы...

Появляются проблемы...

Через несколько дней я получаю готовое изделие. Внешне все выглядит отлично, при этом сроки соблюдены, и первое впечатление – «все прекрасно» (рис. 1-2).

Но при более тщательном рассмотрении возникают вопросы. Итак, я приглашаю пациента. Разбираю временную конструкцию. Припасовываю вкладку, которая «садится» идеально, и начинаю полировать кульгю. И вдруг замечаю, что середина вкладки «провалилась». Это трудно описать словами, поэтому я привожу фотографию вкладки (рис. 3).

Первая мысль – опять пора в литье! Но пора оказывается какой-то необычной. Самый центр металлической кульги был подвижен, но не отделялся от вкладки. По ощуще-



ниям это выглядело, как если бы драгоценный камень в кольце разболтался, но из оправы не выпадает. Все говорило за то, что наблюдаемый мной дефект не является привычной (увы) порой в титане.

Я сделал рентгеновский снимок вкладки, и вот что я увидел – рис. 4. После рентгеновского снимка и глядя на саму вкладку, я сделал следующие заключения:

1. Вкладка имеет огромную пору, которая занимает всю культю, уходя в опорные штифты.
2. Стенки вкладки критически тонкие, что делает сомнительным ее надежность в качестве опоры зубного протеза.
3. Специалисты литейной лаборатории видели эту пору.
4. В лаборатории возникшую проблему попытались решить, на мой взгляд, следующим методом: в пору был помещен какой-то металл. Несколько пояснений по поводу последнего пункта моих умозаключений. Металл внутри титановой конструкции и собственно титан, из которого изготовлен вкладка, имеют разную рентгеноконтрастность – это хорошо видно на снимке. Кроме того, как видно по тому

же снимку, этот металл не заполнял всю пору и не укреплял стенок вкладки в области шейки.

Из всего этого я делаю неутешительный, но, скорее всего, правильный вывод: **«неизвестный» металл поместили в пору вкладки с целью скрыть от заказчика серьезный производственный брак, а вовсе не с целью исправить ситуацию.**

Претензии

Теперь, попробуем перечислить те претензии, которые я могу сформулировать при общении с «одной из лучших» лабораторий Москвы по поводу выполненной «работы»:

Итак, литейная лаборатория не проинформировала меня о том:

- что вкладка имеет дефект;
- какой металл был применен для ликвидации поры в вкладке;
- каким методом реставрировалась пора.

В конце концов, если доктор заказывает титан, то для этого есть основания, и нет ничего удивительного, что на выходе он хочет получить именно титан, а не титан с куском постороннего металла. И уж если по каким-то причинам чистой титано-

вой работы не получается (что уже звучит немного дико, согласитесь), доктор должен иметь истинную информацию о состоянии дел – напомним, мы говорим об оказании медицинских услуг населению.

Общение с лабораторией

Естественно, после того, как я сформулировал для себя перечень претензий, которые я готов предъявить лаборатории, с ее менеджером состоялся телефонный разговор. Он однозначно получился для меня весьма интересным, и даже во многом поучительным...

1. Я объяснил, что титановая вкладка имеет пору. На это менеджер ответил, что это не является проблемой, изделие будет отлито заново. Это меня обрадовало несмотря на мои потери времени, но в конце концов мы – партнеры и, строго говоря, «с кем не бывает».

2. Из любопытства я спросил, что за металл мог быть в моей вкладке.

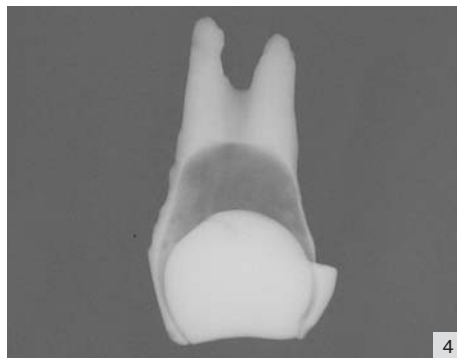
Менеджер мне объяснил, что в пору вкладки закладывается титановый шарик и пристреливается лазером. Из ответов я с некоторым недоумением понял, что ситуация для литейной лаборатории обычная, штатная.

3. Я спросил, почему меня не поставили в известность о наличии брака. На что мне ответили, что **не обязаны это делать.**

А вот это уже становилось интересным. По каким-то неизвестным мне критериям изделие не подпало под характеристики бракованного! Это уже было что-то новое в моей практике.

4. Я знаю, что эта литейная лаборатория располагает рентгеновским аппаратом для контроля качества отлития изделий из титана. Я спросил, почему не был выполнен рентгеновский контроль изделия. На что мне ответили – внимание – что, **если бы я заплатил за контроль, его бы выполнили.**

Не буду лукавить – я был чрезвычайно удивлен услышанным. До сих пор мне казалось очевидным и несомненным, что за качество изделия отвечает производитель, а не покупатель. Если же производитель заранее знает, что продукт не-



качественный, то по крайней мере он должен предупреждать заказчика, что изделие не проходит контроля качества и давать рекомендации по устранению дефекта. Вам не кажется, что это звучит немного дико? Вот и я искренне уверен, что при обнаружении производителем брака он безо всяких словий и дополнительных требований просто обязан его устранить. Разве нет?

Выводы

В данном случае «моя» история завершилась благополучно – литье было переделано, и результат удовлетворил меня в полной мере. Но... я мог и не заметить брака. И вот тогда через какое-то время у меня возникли бы проблемы, связанные с серьезными претензиями со стороны пациента. И ответственным за некачественную работу оказался бы именно врач, а не плохо сделавшая свою работу лаборатория.

Какие выводы можно сделать из всей этой истории? По меньшей мере несколько:

1. К вопросу об аутсорсинге – врач не в состоянии давать гарантии

пациенту даже на используемые материалы, не говоря уже о технологиях.

Представим ситуацию, если бы пациентка сдала бы эту вкладку на независимую экспертизу. Как бы я выглядел?! Даже самый лучший врач, даже светило зубного протезирования, не может ничего гарантировать!

Как показал этот случай самые лучшие лаборатории склонны вводить врачей в заблуждение. И делают это совершенно осознано и целенаправленно.

Литейная лаборатория не делит ответственность с клиникой за ситуацию. Ответственность полностью ложится на плечи врача и лечебного учреждения.

2. Необходимо признать, что клиники, работающие с лабораториями по схеме аутсорсинга, находятся в большей группе риска, чем клиники делающие все этапы сами. Понятно, что не всем клиникам под силу иметь свою собственную лабораторию, и они просто вынуждены отдавать работы в «чужие» структуры. Поэтому попытаться избежать

возможных проблем можно, только подходя к приемке заказа с максимально жестких позиций. Это не каприз – это необходимость.

3. Важность личного контакта. Я думаю, что если бы у меня были хорошие отношения с конечным производителем вкладки, т.е. с литейщиком, то вероятность того, что меня хотя бы проинформировали бы о возникшей ситуации, повышается.

А вот это уже, похоже, типично российское know how, и наш вклад в концепцию аутсорсинга. Грустно, но таковы наши реалии.

Закончить свой рассказ хочется цитатой: «Не пришло ли время, наконец, задуматься о том, насколько стоматологи могут быть уверены в безопасности используемых материалов...» (DM #4 2008). Увы, похоже автор предыдущего материала оказался прав – это время действительно пришло.

А мы рассуждаем про гарантии пациентам. Какие гарантии!? Мы, врачи-стоматологи, не можем контролировать даже своих партнеров! Как будем выходить из ситуации, коллеги?..

DM