

快樂的開業醫

——參訪旅日開業醫師有感

作者◆趙公亮

十月初在指導老師旅日學長林明杰醫師邀請下，與本縣三峽朱建興醫師及新店林協興醫師一同前往橫濱參加“第三回日本國際齒科大會”，參加國際性學術會議，我已經有多次經驗，這回不同的是我和同行的醫師去參觀了解一下日本的開業醫和我們有什麼樣的不同！

大會結束後，我們三位醫師一道前往東京



近郊茨城縣的東海村參觀兩位傑出校友的成就，同時將此行所見兩位來自台灣的牙醫師，在日本成功開業的情況，稍加介紹，希望能給我們年輕新進的開業醫師一些啟發。

東海村位於海邊，是一個風景相當優美的小城鎮，如同日本其他城市般，街道乾淨整齊，但它卻少了東京市區那種繁忙得令人透不

過氣的緊張氣氛，相反的，走在街上有種漫步歐洲鄉間小道的浪漫與悠閒，空氣清新得讓人不由得地想多吸上幾口，雖然稱之為村，但實際上早有升格的條件，因核能發電廠設立於此，因而，國家及電廠每年有大量的回饋補助，使地方的環境建設相當好，非常適合住，所以那兒沒見到居民圍堵、抗爭、反對電廠，反而鄰近地區很想與東海村合併以分一杯羹而

作者簡介

台北縣牙醫師公會理事及編輯主委
台北縣北醫校友分會常務理事
實踐牙醫診所負責人



不可得。這就東海寧願為村而不想升格的原因，由此可想見東海比起其他鄉間生活條件的豐厚，在那兒住了三天，實在有些捨不得回來呢！當地居民人口大約有三萬人，牙醫師約十來個，平均每位醫師照顧人口比例約三千人。實際上該區域最優秀最成功的開業醫師卻是來自台灣的林明杰醫師與顏三明醫師，兩位醫師均為北醫校友，也先後在日本北海道大學補綴學講座研修，林明杰醫師有日本齒學博士學位，目前是國際顎咬合學會亞洲部理事，日本顎咬合學會常務理事，也是日本審美齒科協會 (Japan Society of Aesthetic Dentistry) 的重要核心人物，也和很多在日本齒學界有相當聲望的牙醫師同為國際知名教授 HOB0 的得意門生。林醫師不但在日本齒學界相當活躍，也經常往來世界各國作專題演講，台灣現今牙醫界與日本方面的學術交流，很多幾乎是

經由林醫師穿針引線而成，如此為台灣牙醫界後進的臨床提昇，默默地貢獻心力已進行了十幾年，至今仍不曾間斷。人雖在日本，林明杰醫師的內心卻是十足的熱愛台灣，令人驚訝感佩的是林醫師每天一早到診所第一件事就是上網路接收來自台灣中廣、華視的新聞資訊。

認識林醫師是一個緣份，88' 年時，顏三明醫師正準備離開北海道大學，利用機會介紹我跟他的教授做一短期見學，因而認識了當時已在東海開業的林醫師，而後 91' 年到廣島參加 "World Congress on Prosthodontics" 大會結束後，隨顏醫師再次到東海的林松齒科診所參觀林醫師他們的開業方式，那時顏醫師已在林醫師的診所服務多時，也由於有這樣的機緣，讓我能夠對日本開業醫的情況稍有認識，一個在國外努力奮鬥成功的醫師，因熱愛自己的家鄉，進而關心本土牙醫臨床發展，不求聞達，不為己利，心甘情願的為提攜後進而默默的在幕後盡自己的一切力量作無私的付出，能有如此的良師益友，實在是自己的一大福份吧！

顏三明醫師也曾因林明杰醫師的多年提攜教導，現在也已在東海自行開業，且相當成功。由於他自己不斷的努力上進，目前已通過考驗，成為日本審美齒科協會會員了。我所以特別強調這點是因為日本審美齒科協會是日本齒科界一個相嚴謹的學術團體，該會的核心成員如河原英雄、糸瀨正通、清野尚等醫師都是日本乃至國際上牙醫學界的頂尖高手，不論是臨床的技術以及學識涵養能力，均廣受國際肯

定。因此想加入該學會成為會員，須經歷極嚴格的考驗，若非下過相當的苦功，不斷的自我要求、努力突破困難與挫折，想被肯定成為會員是很難的。

兩位醫師在日本開業雖然也看保險患者，但他們走的都是高品質、高水準路線，保險的收入不過是用來應付診所的基本支出，絕大多數的患者都是自費的高水準病患，Full Mouth Rehabilitation 與植牙的 Case 經常是高難度的，超

高品質的。

因此，他們的生活品質自然也是相當的高！雖然如此他們對專業能力更上一層樓的追求卻不因而中止，一些較 Special 的課程或學術會議經常可見到他們休診參加，即使國外亦然，活到老

學到老的精神在兩位身上表現無遺，這正是我想讓同行醫師去一遭見識學習的主要原因。

88' 在札晃參觀過一些日本牙醫師的診所，加上先後三次參訪林醫師診所，都對他們醫院的經營管理及員工效率留下深刻的印象，日本的牙醫師工作環境相當好！設計非常先進，門面高雅，內部乾淨清幽，候診室非常舒

適與診療區間隔分開。患者進入醫院均先換拖鞋，並有候診患者專用的洗臉台與盥洗室，而且保持相當的乾淨。醫院工作人員及醫師進出通常不經過候診區，另有通道出入，以免干擾患者情緒。診療區動線規劃流暢，可能的話，設有相談室與患者做治療計畫的溝通，另外他們的診所都設有助理員工休息室，令人感到貼心。

正好林醫師的診所最近重新整建設計，

參觀過後令人休克，因為實在太漂亮舒適了。

基本上走進他們的診所絕不會有上醫院那種令人冰冷可怕的感覺，相反的讓人覺得去那兒似乎比家還舒服，除了清淨明亮外，柔和的燈光設計給視覺一種高級的享受，這



也是我願意投入資金請設計師裝潢設計診所的緣由，並不是期望能有更多的回收，而是希望能讓承受著痛苦的病患踏進我們診所的那一霎那起，就先解除心中那股莫名的恐懼，給全身緊繃的細胞一個放鬆的機會。當然並非每個人都有條件這麼做，但有機會的話，硬體朝這方向去改善總是好的。

日本實施休二日制，我們看到兩位醫師排定週四、週日休診，每天大清早醫師就比助理員工早到診所，處理一些個人的工作或事

助理做看診前患者詢問或器械準備等工作，有的助理則在醫師旁做跟診工作並配合醫師指令動作，當醫師由A患者轉台為B患者診治時，

有些助理就必須將A患者使用過或將使用的材料器械作重新整理，就如此醫師與助理來回穿梭於數個診療區間，而這一切工作能有效率而不脫序的進行著，則是因為助理工作人員對所有將要進行的工作內容及程序環節有相當的瞭解與熟練度，同時和醫師的配合也有很好的默契。

同一個時段預約 3-4 個患者要怎麼處理呢？這是因為依治療內容的難易度、複雜程度，或耗時性來區別為 A B C 三種狀況，A 狀況的患者是該時段的主要治療重心，例如植牙、手術、

磨牙、印模等要較耗時、花功夫的 Case，再利用療程中階段性的空檔為安排於另一治療椅上的次要治療內容如 Endo tx etc. 的患者作診療處置，這在約診單上是排定於 B 狀況的 Case，而 C 狀況的 Case，就是必要時可以由助理人員或衛生士代勞的一般簡單處置如洗牙、衛教、檢查、協助照 X 光或病況資料收集，Periodontal Charting 等 Case。

當然在日本因為有口腔衛生士及牙科助理的制度，這些助理人員均由學校訓練出來，



務，同時可讓自己的情緒思路沉澱下來，為即將忙碌的一天做準備，

大約 AM8:30 助理及衛生士等工作人員陸續到達，開始進行看診的準備工作如清潔消毒等。由於日本醫師看診同一時段經常有 3-4 個患者同時應診，醫師須在幾個診療室或治療椅間穿梭處置，所以需要助理及衛生士很多個人幫忙，故看診前的準時間內只見診所的員工來來去去的穿梭不停，且非常有效率的忙碌著。這點就必須所有員工對分配好的份內工作

制而行不通，大致上很多基本上的概念與工作，助理人員本來就很熟悉，至於與醫師因個別習性差異的配合只要稍加訓練指導就可以建立很好的默契。而助理、衛生士也有學會，齒科大會時也同時有技工、衛生士的課程，及論文發表，因此衛生士與助理也會隨著醫師的進步而成長，不致有愈來愈大的落差。

整體而言，日本牙醫診所的制度與環境都有一定的水準，但眾所週知的人事管理與流動性往往是最難的，林明杰醫師的村松齒醫院甚至有工作數十年的元老，其他較年輕的助理人員也往往一待數年，顏醫師的診所也是如此。這點除了歸因於日本人對工作態度的執著與忠誠外，醫師的待人處事接物態度也有很大關係。

林明杰醫師特別教我們要經常肯定員工的努力與辛勞，讓和我們一起努力打拼的人有成就感，既使有不妥當的疏忽也不會當著其它人的面前給予斥責，而是私下溝通檢討，當然待遇福利也是相當優厚且經常招待助理員工出國旅遊，聽了讓我們很感動，原來我們經常抱怨診所員工流動性大，離職率高的同時，有沒有站在另一個角度來檢討自己與員工間的對待關係，是否只是一昧由工作提供者的觀點去出發，而忘了自己在供給的同時也扮演著需求者的角色啊！

兩位來自台灣的醫師能夠在民族性頗強的國家裡，成就一番事業甚至超越他們本國人，贏得日本人的尊敬與信任，除了高明精巧的手藝，和不斷追求自我的提昇，同時對患者

的真心關懷，與誠懇對待共同打拚的伙伴該是最主要的原因吧！他們在國外都能如此，我們在自己的土地上就更沒有理由不努力敦促自己成為高品質、高水準的開業醫師，肯不肯但看自己有沒有那份心吧！或許國情、民風與法律制度有所不同，無法完全適用，但他山之石可以攻錯，大方向、大原則總是不變的，也必定有值得我們參考借鏡之處。

這次日本行趁參加大會之餘，和兩位同行開業醫師見識了另一種層次開業醫師的生活型態，不但觀摩了世界級大師的精湛學術演講與 Case presentation，也在參訪的過程中為自己開業的經營理念上了寶貴的一課，實在受益匪淺，收穫良多。

匆匆的五天，在橫濱見到了許多來自台灣的醫師有王敦正醫師、林崇民醫師、林錦榮、張迺旭醫師、朱建南醫師等及一些相當年輕有為的醫師們，其中有好幾位是以前北醫唸書時的老師，此行也給了我們很多指導與照應，而後到東海更是承蒙林明杰醫師與顏三明醫師的熱情款待與接送，讓身在異鄉的我們感到非常溫馨。今將此行的見聞感受略敘一二，並由衷的希望藉此為年輕開業的醫師在心中點燃一絲小小的火苗，不要老是讓全民健保困擾著我們！與其等待制度的不合理改善，不如先自我改造，高水準的治療演出絕不是大醫院醫師或專科醫師所專屬，事實上許多高手只是開業醫師，只要願意放開自己的眼界走出小圈圈，仍有許多美好的機會與未來在等著我們去發掘呢！