

問產生之互動關係來得實際。我們這個號稱二千成員之醫療專業團體，在這次社會結構重大重整之運動中，又做了一次旁觀繳白卷的運動員。想一想我們每位牙醫師只要拉 15~20 人去投特定人的票，我們公會便可產生一位自己的立委，我們每位牙醫師再拉至親好友 6 人去投特定市議員候選人，我們便可又有一位自己的市議員。大家想一想難嗎？我們能不慚愧嗎？一位執業的牙醫

師若沒法影響 15~20 人去投票，這個牙醫師的親屬及社會關係仍有待改進。當有的牙醫師不經由牙醫界之全力扶助而登上民意代表時，您要期待他全力為牙醫師說話之要求不算苛求嗎？回觀會產生這種會員對公會冷漠之因並非始自今日，以往公會對會員之要求多於服務是否是主因不想而知，才會產生了今日公會對會員沒約束力，會員對公會只在享受福利時才出現之狀況。誠然近

年公會改以服務會員以期取得會員共識之政策下，會員開始關心與參與會務誠為可喜之現象，我們期待建立一個公正而對會員違法有絕對約束力之公會，由各地公會中聯合全省為牙醫界出力之民意代表，共同為糾正不當之醫療行政與爭取牙醫師之福利而努力，由茲而重建牙醫師之社會地位。（內文小標題由編者所擬）
作者／台北醫學院牙醫學士，李祖德牙醫診所負責人

牙醫師醫療業務的經營管理

許獻忠

前言：

牙醫師腦中的觀念：以為收費低，迎合病人，病人多，就是好醫生，很風光。結果：彼此惡性競爭，於是看診時間不能縮短，看病人數增加，品質無法維持，不但身心俱疲，收入增加也有限；而固定開銷一直在增加，診所捨不得請人手，診所髒亂、消毒不佳；捨不得用消耗性、丟棄式器材，捨不得更新機器、捨不得……等等，乃因牙醫師缺乏企業管理的概念。

牙醫師醫療業務的良性質變

牙醫師今日要扮演何種角色？過去收費著重於膺復費用，牙醫師將就於假牙，治療往往被扭曲。過去，因無通貨膨脹現象，牙醫師辛苦一點，尚能安於現狀；但這兩、三年來，民主腳步邁開、經濟自由化、外匯存底激增、熱錢湧入，於是各種物價飆

漲，社會價值觀念、經濟結構改變，面對高價位的人事費，還請不到安於現狀的人；由於高房價、高房租，診所的經營已到了非蛻變即無法突破現狀的時候。

「台灣人有錢了」，外國人都這麼認為，您覺得您有錢了嗎？您不參加金錢炒作，您的收入增加或減少呢？依通膨比率，您可看到許多人確實一夜致富，有地的田僑、房地產、股票、期貨炒作者，各個嘴笑目笑，但是安於現狀、保守、守法人士突然變成新窮，造成人心浮動，於是台灣上上下下，有四百萬股市開戶人口，幾乎全民投入炒作行列，台灣人啊！用什麼代價，才能喚醒民衆的發財夢。

在這種時候，牙醫師要如何自處呢？誠如「面子、裡子、號子」的作者龍霖醫師寫的：十年來物價波動，而牙醫診療費用削價競爭，怎麼會捨得用好的材料，按步就班、全心全力來為患者診療，受害者又是誰？所以我們

全體牙醫師應該共識：

服務業的時代來臨，不能再有齊頭式的假平等，不能再墨守成規、服務業販賣的是技術是品質是良心的工作。各位的診所已不再是大家的，何必再面面俱到、大小通吃，各位的診所是屬於各位自訂的某一層次。

我們的民衆需要的是：

乾淨的診療環境、一流的技術、合適的材料、親切的服務、按學理來為患者處置。

牙醫師本身應抱持著：

要有視病猶親的良心道德、正確的診斷與治療、合理的收價、適當的工作量、空閒時間，參加社團活動、再教育、體育、親子活動等，來達到牙醫業務的良性質變。

以下針對診所的人與事提出個人的看法：

設備 硬體部份：

民衆的水平現在提高很多，診所消毒工作差，病人根本不上門，沒有好的外表包裝，縱然醫生的技術好也枉然。診所的設備是門面，是面對患者的第一道線，所以診所除了設計的格調要高雅、光線要充足、色調要柔和，並且要有書籍、文教、音樂、茶水服務外，診所的診療台要符合格調、設備齊全、位置安排妥當，診所要隨時保持乾淨，消毒做不徹底，沒人知道，但是乾不乾淨，大家看得出來，所以乾淨最重要。診所應有空氣清淨機、超音波洗淨機、器械使用消毒袋、電腦等，這些都能提昇診所的品味，對患者也提供很有力的無言說服，除此之外，無污染防治、注意化學性傷害、廢棄物等應妥善處理。診所一切就緒，舒適方便，自然患者有信心，肯合作。

技術與再教育

技術是指具醫學專業知識、正確診斷、與患者溝通清楚，再配合細膩的操作手法的診治過程。有很深厚的醫學知識，處置的方式就不同，如可用牙根尖切除術來保留該拔的牙，可作牙齒一半切除術、可作牙周病手術、可經由矯正來處理，這些都可提高醫療品質。除外，銀粉、特種樹脂填補、根管治療，看起來似乎經常在操作，實質上，要用心，才能提昇技術與品質。那麼要有好的醫療技術，就要經常進修，再教育就很重要了。

北醫牙科校友會爲了提昇牙醫界醫療水準，在全省五個地區、五個假日，同步舉辦五場巡迴演講，涵蓋六大專科範圍，邀請三十位專科醫師主講，全省約有四佰伍拾人參加，接受再教育，我們對這些學員感到非常敬佩，也爲北醫牙科校友會致力改善牙醫界醫療技術的心力感到驕傲。

經營與管理

診所的經營是由內對外。對內是行政、人事管理，對外是患者的處置。牙醫師如何與患者保持良好的關係呢？

當初診病患進來診所，應由主治醫師檢查、診斷區分科別，再交由住院醫師，分能力處理，以示負責。跟病人接觸，最重要的是 Talking，對談時除了專業知識、與操作方式討論外，還要注意語調、講話語氣要肯定、誠懇，一切處置完全爲患者著想。對待病人有 5 個「S」的理念，現介紹如後：

1. Sincerely——對待患者要真誠、親切、要能視病猶親，一切以實際需要爲處理原則，並且要把處置方式和患者溝通清楚，以取得患者信任和合作。
2. Skill——在整個經營的過程裡，技術是最重要的，有好的設備門面，有親切的護理人員，但也要好的技術做後盾，否則一切徒然。
3. Speed——技術可控制處理速度，但是處理患者速度最好要適中，太長、太短皆不宜，護理人員更要注意患者等候的人數、時間長短，他們是診所內的靈魂人物，要訓練成有中、前、左、右、後、控制全盤動態的能力。
4. Satisfactory——在診療過程中，利用機會暗示或教育病人處置的情形，病患感到滿意時，更要自我介紹推銷，由患者的口碑來幫牙醫師作宣傳。
5. Service——患者處理完後，有屬於牙醫師責任的不要推諉，若屬於患者的問題，要溝通清楚，避免無謂的糾紛。

診所的行政管理包括：勞保一般業務、人事的管理、訓練、分工、成本分析統計、材料藥品

採購、報稅記帳等。

勞保業務的開放，以至全民保險的推動，是政府既定目標，現有勞保業務的診所很普遍，所以對待病人不能有偏頗，醫務人員可堅持自己原則，但要合乎邏輯，不能隨便輕忽病人，有不同的差別待遇，若業務太忙，可制定醫師指定掛號費來分散病人。十一月起牙科勞保有一項專案申請，這對提高醫療水平有幫助。

人事的問題常困擾著牙醫師，醫療人員的僱用，先試用，再正式僱用，僱主之間最好簽約，在僱用之前，先把話說清楚，合則用，不合則不用，不要牽強，才不會造成不歡而散；新進人員要有虛懷若谷的心理，要主動幫忙、虛心學習，診所要加以訓練，以合所用，還有分工要清楚，才不會有嫌隙；氣氛融洽，業務才會蒸蒸日上。

一個診所的成本分析包括：房租、水電、報章雜誌、使用設備、診所裝潢、再教育費用等等，所以費用會有不同，所以訂出的收費，決對會不同，可參照各地區情形，再加以訂定之。

材料藥品、報稅記帳及電腦作業等，可委由專業人員處理，成爲診所的外圍人員，如此會有得失一體的心境，自然能有最快捷、最好的服務。

走出牙科象牙塔

您的診所內部井然有序，您的人員也能配合得很好，那麼，我們要鼓勵牙醫師走出來參加社團活動，做好牙醫界的尖兵，化被動爲主動，來教育四周的民衆，提高牙醫的社會地位，大家共同努力，牙科才有美好的明天。

作者／台北醫學院牙醫學士，許牙醫診所負責人