

校友會助理培訓班 翦影回顧

（記者吳佳憲／台北報導）



由北醫牙醫學系校友總會與北縣分會合辦的初級牙助培訓班，共計四十學分，內容豐富，除了牙助的本職學能外，還包括溝通的技術、器材的認識，以及網路行銷的概念等。

牙科助理的工作極為龐雜，涵蓋牙醫院所大部份的行政工作、臨床手術的協助，以及第一線與患者的接觸，隨著市場競爭愈益激烈，牙助們也被賦予更多任務。有鑒於此，台北醫大學牙醫學系校友總會，特別與北縣分會合作，根據牙醫院所的實際需求，量身推出全新的牙科助理訓練課程。除了教導傳統牙助應具備的本職學能外，主辦單位更增加美姿美儀、說話藝術等第一線面對客戶的技巧，PANO、CT、雷射等各項牙科尖端儀器的介紹，以及網路概論、網站管理等內容，都是過去所沒有的。由此也可隱約看出，近年來牙醫診所經營形態的改變。

11/22 上午課程由台北醫學大學牙醫學系臨床教授楊沛青醫師擔任講師，藉由問題導向學習法，與台下學員進行互動，講授與患者應對進退的技巧，以及各種患者各種抱怨，乃至於醫療糾紛的處理。現場坐無虛席，八十多位學員，將階梯教室擠得水洩不通。楊沛青醫師強調，過去醫療從業人員對醫療糾紛的處理，都集中在大型手術上，其實大部份的實務案例，都是來自於一般牙科，如洗牙、根管治療等，更重要的是，「近年來，助理也曾經因為『態度不佳』，而被患者申訴。」更由於媒體的發達，民眾若遇到問題，不知如何處理，很容易求助於新聞媒體，經媒體披露以後，不論最後結果如何，都會對院所信譽造成傷害。楊沛青醫師語重心長地說，過去一輩的人，遇到問題，容易抱著多一事不如少一事的心態，自認倒楣了事；但時下年輕人自主性強，再加上消息取得容易，將會秉持「瞭解真相，討回公道」的態度，爭取自己的權益。醫療從業人員若能將心比心地為患者著想，很多抱怨都能獲得適當的調解。

下午課程由劉祖垣醫師與鄧允文醫師擔任講師，分別講授健保申報的注意事項，以及網際行銷在牙醫診所上的應用。特別是網際網路這個領域，是過去醫療從業人員比較陌生的領域，獲得與會學員的一致好評，現場互動熱烈。本期牙助班共計四十學分，已於 12/6 星期日圓滿結束。預計未來總會將繼續舉辦相關課程，也將第一時間公告於[校友會網站](#)上。



11/22 上午的課程由北醫牙醫學系臨床教授楊沛青醫師主講，採用問題導向學習法，與現場學員互動。



11/22 牙助課程由黃大森醫師擔任主持人，除為課程暖場，拉耑氣氛外，並負責介紹講師學經歷，維持授課秩序。



主講人談笑風生的授課方式，促使學員們熱烈參與，現場笑聲不斷。



本梯次牙助班由於課程內容新穎、講師陣容堅強，吸引爆滿八十位以上的學員報名，主辦單位並開放單場報名，有興趣的課者可洽北縣校友分會聯繫。。