

牙醫師們對新政局因應之道

李祖德

這次三項中央公職人員選舉之結果確定了兩黨政治的競爭態勢，同時也確定了民進黨為第一大反對黨之地位。由於工黨主席王義雄及所有參與選舉之小黨候選人全部落選，顯示了選民的政治認同相當集中，中間勢力相對縮小而呈現兩極化對立之趨勢，就連康系以溫和改革為訴求之健將們也一夕間全消失於枱面上。

兩極化的對立趨勢

由於執政黨之不明白選民在想什麼，不能洞燭先機的為人民解決問題，以至於使得許多居住在台灣地區的人民，透過此次全國性大選行使公民權，表達了對國民黨政權與公權力合法性之不信任。舉個例以國民黨得票率觀之，於區域立委僅得五七·五七%，而縣市長更低為五三·一五%，若扣掉組織力與各種社會力之加權數，則其客觀結果應遠低於五成。再深入看之，立法院民進黨之人數已超過提出法案之基本連署人數，即表示民進黨在未來三年中有能力獨立行使提案權，這是四十年來國會結構重大之突破，再看縣市長雖只淪陷三分之一，但這三分之一的縣市是台灣全省人口（除北、高二市外）之百分之多少有誰注意？另外許多與民生或經濟建設有關之事均受影響諸如水源之取得、垃圾之處理、電廠油廠之設立……等。同時二大都區會全座落於淪陷區中，產生各種與過去行政法則上的諸多衝突都將出現；況且，這些民進黨之新科縣市長，必定

如陳定南經營宜蘭縣似的卯足全力建設鄉里，獲取人心，可預見的在四年後下一屆選舉國民黨要收復失土誠屬不易。最後再看地方議會以台北市議會為例，民進黨上榜之議員若不是法律政治專才，就是有民代的助理經驗，否則也有相當的專職黨工經歷，如此而看將來在議壇上不論氣勢、理念與辯才恐都將高國民黨新科議員們一籌。總而觀之國民黨未來三年中誠應有超級大作為，以挽回民心，否則將來縣市長之大規模交班的情形也並非不可能。

國民黨應有更大的作為

即將於年初要展開之地方公職人員改選也是一個極大的變數，由於選區較小，衝突性更大，對社會治安影響普遍性更大。但是我想大多數民衆並不偏好支持那個政黨，大家要的只是一個相互尊重，真正民主的社會。記得三年前日本一位專門研究台灣與中國問題之專家，曾預測本次中央公職人員選舉會產生下列三項情形：

- 一、反對黨得票率會超過百分之四十。
- 二、縣市長會由反對黨佔六·七席以上。
- 三、民衆政治觀念呈現兩極化。

綜觀本文前面所述，不正是印證了該專家之預言，本文之下半段將以上述之背景資料談未來幾年牙醫師們該如何為自身與社會之利益取得一個平衡點。這個平衡點也就是牙醫師們未來因應之道的指針。

全聯會的角色定位

先談牙醫師對政治資源協調與取得的管道——全國聯合會，在很多角度看與執政黨之中央黨部有些雷同——不知道一般牙醫師在想什麼，近年來甚至於許多意見與地方公會相左；與政府單位協商前不知應徵一般牙醫之心聲，也不懂將中華牙醫學會借助為一幕僚羣之利益；開了一些莫名其妙之協調會，做了一些不是很適當的決定要地方公會或一般會員遵守執行，使得牙醫師常分裂為不同之對立羣體而不自知。遇到重新改選之際又在一陣院校協調杯酒交歡中改變了新的權力行政架構，黃袍加身的人有任何政見，大家都不知道，也不會關心，交班的人政績如何更無人敢問，避免對權威的正確性有所質疑，這種團體的代表性要讓全國牙醫師認同是頗困難的。

扮演國內牙醫師最高決策機構的全聯會，應先辦好與牙醫師的良性溝通，透過下屬的各級公會，讓所有牙醫師知道公會的作為，知道政府有關單位的醫療決策，並廣採眾議，將牙醫界的「民意」提供有關單位參考，或作為自身改進的借鏡。因此，全聯會須以透明化的運作來取得全國牙醫師的認同。

公會應有更大的公權力

其次談到地方公會以首善之區之台北市為例，多少年來我們期待一位民意代表來為牙醫師全力的說話，聘請一堆顧問實在比不上重用一、二位民意代表為顧

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