

牙醫助理的工作手冊

■ 王俊盛 北醫牙醫學系 22 屆
品維牙醫診所

每家診所都需要訓練出優秀之助理，可幫助牙醫師在治療操作上稱心如意，在繁忙看診的時間上能節省相當多時間，增加工作效率，所以助理是不可或缺的工作伙伴。

本工作手冊的目的是讓訓練助理應有一套完整的觀念，及如此步驟可更方便準備及記憶，在短時間內訓練出一位優秀的助理，以協助醫師提昇醫療品質及行政效率。

工作手冊的重要性

這一本牙醫助理的工作手冊，不僅僅只有醫療專業的知識，也包括了清潔工作、準備工作、消毒工作、跟診步驟、櫃檯作業、約診工作、會計工作、服裝儀容、福利制度……等等。

以及診所內可能發生的各式各樣狀況，均將其標準化、步驟化、制度化，再加以引導與訓練，並建立督導與考核的機制以求精益求精的提昇服務品質及行政效率。

工作手冊的目的

一. 標準化：

牙醫師及助理在工作上是密不可分的整體，本手冊以每日的清潔工作、準備工作、櫃檯及診療項目…等等為例，將標準流程圖依每一步驟所需，一一列出並且詳細敘述助理該配合的工作及該注意事項，備註、附註都以◎符

號為代表。而各家診所的醫療流程及行政工作都有所不同，大致無礙。而標準化最大的目的在於維持一定水準以上的服務品質。

所以其過程則包括了：

1. 標準化流程的盤點與建立
2. 標準化流程的檢討與修正
3. 標準化流程的訓練與實施
4. 材料與擺設的標準化流程

而制度的標準化則包括了：

1. 教育訓練
2. 薪資結構
3. 材料運用
4. 福利制度
5. 考核績效

二. 引導與訓練

1. 診所運作過程的瞭解及協調運作的空間
牙科助理的工作從簡單的清潔工作、跟診、櫃檯人員接待…等，而在治療流程中所使用的器械會因為每位醫師的習慣不同而有所差異，所以把助理的工作做好必須不斷的學習及培養默契，以增進同仁間彼此的工作效率。



2. 協助新助理上手

新的助理剛到一家新的診所會有所陌生而害怕，而在學習或實際工作的流程上，協助新助理上手是最大的課程之一。這本工作手冊相信能給新助理在工作上相當的方便，然而助理訓練工作，不僅限於器械的準備而已還有更多相關行政工作等待我們去學習。

3. 資深助理如何幫助新助理的教育訓練

先讓新的助理熟悉環境後，再循序漸近的教導 O.D.、ENDO.PERIO.、O.S.、及 PROSTHO... 等的準備工作及治療步驟；以診療項目為例，將標準診療流程所需備的器械，依每一步驟一套套的解說及實習。

三. 考核與督導

明白助理的需求及不足處以便給予助理更直接的支援，並協助其加速自我的成長，使其更有效率。醫療助理要與醫師之間默契的訓練可於每天的跟診中逐漸養成，成為考核項目之一。行政助理協助診所與健保單位間的往來工作(抽審、送核)及患者的回診追蹤是重要的考核之一。



希望這本工作手冊能給予各位有些許的幫助，若有不足之處，請不吝指教！而且工作手冊應因地制宜、甚至因人制宜，因此每家診所都應該有自己的工作手冊方為上策，在此只是提供資料以供參考。同時祝各位能勝任工作愉快之餘，不要忘了多進修以提昇自己的專業能力及服務品質；更歡迎各位參加口腔醫療管理學會的討論會，以集思廣益讓診所業務能蒸蒸日上。