

# 開業有感



楊孟昌

奉老高之命，懷著野人獻曝的心情，記下一些開業的觀察與心得，提供給大家作參考，希望能收拋磚引玉之效。

多數的開業診所都是牙醫師個人工作室，呈現的風格也各自不同，並無定規，依陽明人的學養與訓練，在專業上的表現都是優秀，我所知道的，開業校友都非常成功；對於尚在規劃中的校友與生活更令自己滿意；例如工作時數、天數、約診制病人數量的期望值與控制；多數人在籌備階段都會擔心病人不夠，其實那是不必要的，只要確實把所學的做出來，都不會有太多問題；另一方面，一個充份溝通的室內設計師可以幫助診所環境與氣氛的改善，畢竟在未來的生命中，有太多的時間必須留在診所；至於外部管理，像市調、行銷、宣傳及內部行政管理，可以考慮用 MS 的 Small Business Pack 或其他類似的電腦軟體，如果能有學企管的朋友做顧問，當然更好。

助理人員的訓練與高流動率一直是許多診所的困擾，但是我依然建議一些朋友，設法維持二個助理（甚至再加一位夜班的工讀生），在明昌目前的助理人員粗略分櫃檯與流動，各有所司；其中的 leader 必須另負責與管理中心的協調與其他助理的訓練與考核；訓練良好的助理人員是開業的很大助力。

說來慚愧，在專業技巧與知識上，我一直沒多少長進，縱使到現在，比較



複雜的治療計劃都必須請教國真或其他同事，甚至還常打電話求助於實習的老師，實在沒辦法提供什麼心得，只是我常儘力教病人 OHI。

藉此，可以較快速的拉近診所與病人的距離，我們把整個 OHI 分成四個階段：①教刷牙② Disclosing ③教牙線④chuk up，前三部份由助理執行，最後再由醫師 chuk；若想讓每個病人都接受如此一個完整的 OHI，必須耗費相當大量的人力；至少，可以先從教刷牙著手。

爲了這篇文章，我想了好幾天，也改了很多次，因爲實在不知如何下筆，開業實在沒什麼大學問，任何人只需一段時間，都可以把診所經營的很好，牙醫師的收入就依其付出的勞與時間而決定，端視各人如何求其平衡點；在這段期間我最常想起楊德昌“海灘的一天”裡那個繼承父業的開業醫師，步入中年後，一封老同學的信就可以令其高興好一段時間，身爲開業醫師，可能收入較好，但也多不到那裡，卻可能失去很多生活中的其他面向與樂趣，在歲月的流逝中，很多人都超乎尋常的枯萎著，是爲記。

附註一：黃共浩與葉光儀大夫的診所是我最羨慕的樣子，有意者可前往取經。

附註二：健保的資料處理與申報最好別由醫師以外的專人處理。

附註三：助理人員的分類與訓練和 OHI 的執行細節，有興趣者可電高雄明昌牙科 (07)3439047，簡小姐。