

用企業家格局打造頂尖醫療環境

專訪雅世牙醫診所院長黃尊欽醫師

採訪／總編輯 劉柯昌 醫師 廖經世 醫師

整理／艾崙

人物攝影／Maggie



黃尊欽醫師

- ◆ 雅世牙醫診所院長
- ◆ 中山醫學大學口腔醫學院兼任講師
- ◆ 彰化縣牙醫師公會第十八屆理事長
- ◆ 中華民國口腔雷射醫學會第三屆理事長
- ◆ 中臺灣牙醫植體醫學會第三屆理事長
- ◆ 台灣牙醫植體醫學會總會監事召集人
- ◆ 臺灣牙醫數位學習學會副理事長
- ◆ 中山醫學大學口腔醫學院國際學術交流基金會執行長
- ◆ 臺灣美容植牙醫學會常務理事
- ◆ 中華民國美容醫學醫學會教育委員
- ◆ 中區分區審查執行會牙周統合照護專責小組組長
- ◆ 2007年獲選為中山醫學大學傑出校友
- ◆ 2007年獲選為國際牙醫學院院士

當切·格瓦拉遇上彼得·杜拉克

幾年前有一部電影名為「革命前夕的摩托車日記」，劇情內容是描述知名革命家切·格瓦拉年輕時與朋友騎著摩托車展開一場貫穿南美大陸的壯闊旅程，並從中得到關於生命、貧富、階級…等悲天憫人的體悟，而這些體悟也奠定他未來成為一名革命運動者的重要基礎。而在採訪黃尊欽醫師的過程中，赫然發現他的人生雖然沒有這麼戲劇化，但真實人生中的某些經歷卻與電影情節頗為相似，例如他早在大學時期就曾與學長騎著摩托車，前往偏遠鄉間地區，為貧困兒童進行口腔健診，出社會後更本著深厚的宗教信仰及抱持患者利益至上的概念，創辦雅世牙醫診所，但與電影情節最大的差別在於，黃醫師不僅擁有遠大目標，在開業的艱辛歷程中，他也導入企業經營管理哲學，如今診所表現不僅獲得患者一致肯定與讚揚，而他在事業上的輝煌表現也被後學晚輩視為楷模加以學習。



翻開黃醫師的背景經歷，洋洋灑灑數十項頭銜，讓人嘆為觀止，包括彰化縣牙醫師公會理事長、中華民國口腔雷射醫學會理事長、中臺灣牙醫植體醫學會理事長、國際基甸會彰化支會會長、彰化縣YMCA副理事長、臺灣牙醫數位學習學會副理事長…等，其餘尚未詳述的經歷更是不勝枚舉，針對這些成就及眾人支持，黃醫師表示



都是大家對他的厚愛，但仔細分析，會發現最重要的原因在於他盡心將每一件事情都做到最好，從學生時代主辦各項校內活動到出社會後與政府機關、民間單位進行溝通協調，他都竭盡全力，這種追求完美的個性成為他事業一路不斷向前衝刺最大的原動力。

從無到有的艱辛創業過程

黃醫師自中山醫學大學畢業，當兵退伍後，便回到中山附設醫院擔任住院醫師，當時有同學邀他去北部的診所工作，因為薪水更高，但他卻

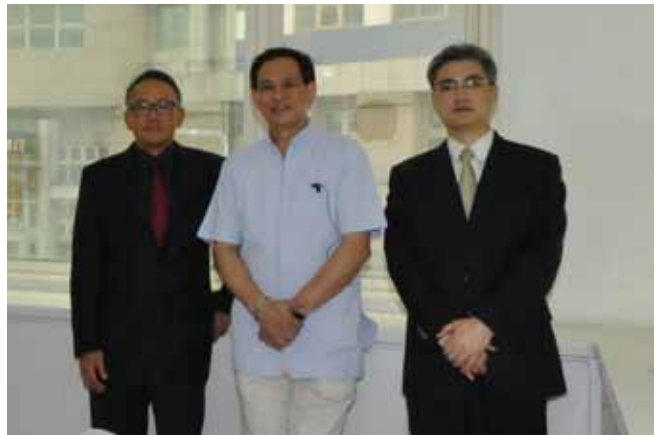
不為所動，他說當時的想法很簡單，那就是雖然賺錢很重要，但培養醫療專業的基本功更重要，不然即使多賺錢也會感到心虛，而這種觀念在他日後的行醫生涯中也始終被奉為圭臬。在中山附設醫院待了兩年後，恰好遇上秀傳紀念醫院成立，並邀請他前去擔任總醫師，在秀傳紀念醫院任職的三年時光中，每天除了門診，還要負責教學及行政工作，但這樣執業生活也讓他開始思考這是否就是自己真正想要的生活？經過一段時間思考，黃醫師決定離開醫院自行開業，徹底掌控自己的人生。



開業說起來簡單做起來卻不容易，黃醫師當時身上的資金有限，但他既然決定要這麼做，就下定決心盡全力執行，由於家人的支持與協助，在彰化市區開設了「黃尊欽牙醫診所」，但黃醫師開玩笑表示其實診所招牌掛上去不久他就後悔了，黃醫師認為診所是一群能順暢運作、有效率的團隊，絕非單一個人能有所為，於是他後來決定為診所更換新名稱，但是到底要改什麼名字才好呢？由於黃醫師一直對企業管理方面的書籍有興趣，有一次在翻閱相關書籍時，無意間看到蘇格拉底的人生哲學故事，讓他深有感觸，蘇格拉底一生多次遭遇困境，但他卻始終能抱持正面樂觀的態度去面對，而即使遇到大家都認為不可能做到的事情，他都能雄辯滔滔說服別人點頭say yes，核心關鍵就在於站在對方角度來思考，而這也是黃醫師想向大家表明診所發展的方向，因此他決定以「yes」為出發點，找出數十個發音相近的諧音，再經過全體員工投票，最後選定「雅世」做為診所名稱，並一路延用至今，同時藉由名稱讓所有患者與員工充分了解診所的經營方針。

勇於嘗試，積極導入企業管理哲學

相較於一般開業醫師努力拼業績，黃醫師卻認為賺錢不是人生最主要目標，如何擁有優秀的生活品質更加重要，他目前一週只看9診至10診，週二休診，週四固定打高爾夫球，週末則參加學會或教會的活動，看似悠閒，但這種悠閒生活絕非憑空而來，秘訣就在於黃醫師打從診所成立以來，便積極引進企業管理的SOP流程，同時訂定各項發展準則，讓所有員工都能依循目標各展所長，於是診所業務也得以蒸蒸日上，日積月



累的創造出今日規模。

當黃醫師被問及經營診所的竅門時，他也大方提出寶貴意見給所有人分享，在診所精神方面，他主張尊重、專業、守護，尊重部分，以前的醫師在看診時，可能單方面的指責患者沒有好好照顧自己的口腔健康，但現在的醫師應該站在尊重患者的角度，教導他們正確的潔牙概念，讓醫病關係呈現和諧發展的狀況，此外，在對待診所助理時，以鼓勵取代責罵，必須懂得尊重助理，她們才會心甘情願為診所貢獻心力。專業部分，這是每一位牙醫師都應該有的，但不只醫師，助理們也應該不斷提升自己的專業度，為患者作出更好的服務。守護部分，診所針對所有植牙患者，每三個月進行一次電話聯繫，確認術後復原狀況，如果無法聯繫上患者的話，就登記備註，日後持續追蹤，直到聯絡上為止。

經營理念方面，則提出3H，分別為History(歷史)、Health(健康)、Home(家庭)，其中歷史部分，強調營造團隊歷史，讓所有員工為在此工作感到榮耀與驕傲。健康部分，強調守護患者身心靈的健康，不只是cure(治療)而已，更進一步提升為care(關心)，達到視病猶親的終極



目標。家庭部分，打造團隊即家人的氣氛，診所內員工不稱黃醫師為院長而稱其為「黃爸」，而許多助理們若有私人事務、感情上的困擾，更常找黃醫師的太太傾訴，當所有員工把診所視為另一個家庭時，彼此間就會產生休戚與共的深厚情感，共同為診所發展努力打拼。

服務理念方面，則有3S，分別為skill(熟練科技)、satisfy(無限滿意)、smart(智慧靈敏)，在熟練科技部份，隨著現代醫療設備越發先進，加上雅世牙醫診所不斷增添新型醫療儀器，所以每一位員工都要熟悉設備操作，給予患者最好的治療。無限滿意部分，黃醫師表示簡單來說就是「將心比心」，他說診所內有護士、助理在與患者進行醫療諮詢過後，會因為患者生活中的苦難遭遇而感到悲傷哭泣，唯有以愛出發，發自內心的經營醫病關係，才能真正滿足患者需求。智慧靈敏部分，診所目前一週舉辦三次教育訓練，除非重大事件發生，否則每位員工都要參加，這麼做的目的就在於讓所有人都能隨時更新最新醫療資訊，隨時解決患者疑問。

最後，在診所文化方面，黃醫師提出6C概念，分別為Can(凡事相信自己可以達成目標)、Care(用同理心關懷患者與同仁)、Courage(勇敢的承擔責任和錯誤)、Catch(抓緊每一次的機會和希望)、Create(接受新觀念，創造新思維)、Candle(燃燒自己，照亮別人)。黃醫師認為好的文化會造成良善的行事作風，並引領診所往正確方向前進，而只要行在對的路上，那麼員工內心就會對自己所作所為產生自信，於是診所就能夠不斷向上提升，最後達到BEST的境界，這裡所謂的「BEST」，不只代表最好，同時也代表

Believe-in(信仰)、Enthusiasm(熱忱)、Speciality(專長)、Treasure(財富)，當對宗教的信仰、對工作的熱情、對技能的專長三者兼備時，財富自然而然就會到來，黃醫師表示生命中很多東西本來就不須強求，只要懂得感恩，上帝就會讓你福杯滿溢，給你的超過你所想要的，所以最終還是要回歸正途，由心出發，一切終能水到渠成，皆大歡喜。

精益求精，持續進步的積極人生觀

雅世牙醫診所之所以能有今日的成功，除了徹底實踐上述企業經營哲學外，最重要的還在於黃醫師不斷精益求精、充實自己的積極態度，近年來除了牙醫本業外，近年來他更陸續取得中國科學院理學碩士、安徽醫科大學理學碩士、中華民國美容醫學醫學會會員、美國自然醫學認證醫師…等資格，讓診所呈現全方位發展，不僅大幅強化診所競爭力，更使診所除了口腔醫療專業外，也同時具備基礎醫美能力，讓患者具有更多元的醫療選擇，聖經提摩太前書第四章第12節有云：不可叫人小看你年輕，總要在言語、行為、愛心、信心、清潔上都做信徒的榜樣，黃醫師以身作則，為聖經上的這句格言作出了最好的註解。