

世界牙科论坛

DENTAL TRIBUNE · 中国版

香港, 2012年5月28日出版

会员资料

成为会员即可获得每期资料

第12卷第5期

世界牙科论坛同时以英语、法语、德语、西班牙语、意大利语、俄语等25种以上不同语言的版本在全球90多个国家发行



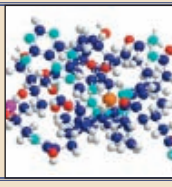
快速、轻松地推销您的诊所

营销不是一次性“宣传活动”，它是一个系统。要想确保该系统的有效性，需要每位员工明白自己在诊所推销过程中的作用。 ▶ 第7页



增量一种植体治疗理念的一个重要依据

增强和掌握提升术的知识对于确保长期的成功至关重要，也将骨内种植体的使用放到了首要位置。 ▶ 第10页



德国推出首款含维生素B12的牙膏

LOGOCOS最近推出一款新型牙膏，帮助因胃中缺失一种酶而无法从食物中摄取维生素B12的人们。 ▶ 第23页

研究发现运动饮料和能量饮料会腐蚀牙釉质

美国伊利诺伊州：对牙釉质样本进行的测试表明：饮用运动饮料和能量饮料可能会在几天内致使牙釉质大量流失。在最新发布的一项研究中，研究人员警告这些备受欢迎的饮料由于品牌不同或者同一品牌的口味不同呈现的酸性也不尽相同。

根据南伊利诺依大学牙科学院的一项调查，近几年来高酸性运动饮料和能量饮料的饮用量以惊人的速度增加，尤其是在儿童和青少年中。

为了确定对牙釉质影响最大的理化特性，研究人员对13种运动饮料和9种能量饮料中的氟化物、pH值和酸性进行了分析。



将从已拔磨牙中提取的牙釉质样本循环浸泡在100毫升的各种饮料中15分钟，然后再浸泡在100毫升的人工唾液中2个小时。仅在5天之后，研究人员发现

牙釉质受到严重损害。由于能量饮料的酸性远远高于运动饮料，因此能量饮料相对来说更有可能损害牙齿。能量饮料造成的平均牙釉质丧失量为3.1%，而运动饮

料为1.5%。

另外，他们还发现滴定酸度对牙釉质的影响主要取决于pH值，因为牙釉质溶解的严重程度会随着pH值的减小而增加。

在所有被调查的饮料中，红牛无糖饮料、怪物入侵（Monster Assault）、凡达驰和5小时能量饮料含有的pH值最高。运动饮料中佳得乐蓝色运动饮料（Gatorade Blue）含有的滴定酸度最高，然后是Hydr8。

根据研究人员，美国约一半的青少年和年轻人都饮用运动饮料。他们认为62%以上的青少年和年轻人每天至少饮用一种运动饮料。



独家专访

烟台市口腔医院柳忠豪院长

详见本刊第9页

研究人员总结道，“牙科专家应当给患者提供指导，帮助他们了解运动饮料和能量饮料的物化特性以及这些饮料对牙釉质的影响。”

该研究已发表在《普通牙科学》杂志的2012年5/6月刊上。DT



更正声明

本刊第12卷第4期头版文章《平行线之医患关系》作者为：苏建宏 医生 北京启典口腔
个人主页：www.4u-dental.com； 诊所主页：www.startdental.com
博客：http://www.startdental.com/blog/u/laosu/index.html

利用牙菌斑探寻古代饮食

美国内华达州里诺：美国研究人员对埋在西班牙大教堂中骷髅的牙菌斑进行了调查，发现了一种了解古代人类饮食习惯的新方法。这种方法很有效，可替代常见的研究方法。常见的研究方法主要针对骨头、毛发、肌肉或指甲。DT

大马牙科毕业生服务期缩短

由于马来西亚牙科系大学毕业生人数日益增加，马来西亚牙医协会最近批准缩短牙科系毕业生为政府义务服务的时间。在Bandar Utama举办的高露洁“2012口腔健康月”上马来西亚卫生部的官员们称，牙科系毕业生今后只需为政府服务1年，代替原来的3年。DT

英国牙科诊所成本增加

英国纳茨福德：根据位于纳茨福德的Forum of Private Business for Frank Taylor and Associates的最新调查，在英国和威尔士经营一家独立的牙科诊所需要的费用在去年内有所增加。Frank Taylor and Associates是一家针对牙科专业对牙科诊所进行估价的销售代理商。在他们的调查中，93%的受访者称他们不得不解决日益增长的诊所成本问题。

根据dentistry.co.uk的报道，牙科诊所的主要成本来自能源、员工以及材料等方面。90%以上的受访诊所称材料和能源的价格不断上扬。83%的诊所称人力成本同样有所增加。除此之外，牙科医师可能还要面对上涨的保险费，98%的牙科医师认为维持不变，或者甚至增加；而对于财务费用，77%的牙科医师认为维持不变或有所增加。总体来讲，牙科诊所的营运成本比做生意的平均经营成本略高一些。约占10.6%，而小本生意通常只占8.5%。DT

Tetric® N-Collection

完整的纳米瓷化充填系统

ivoclar vivadent
passion vision innovation
义获嘉伟瓦登特公司

丙烯酸酯被评为“年度过敏原”

美国加利福尼亚州圣地亚哥：美国接触性皮炎协会宣布丙烯酸酯成为年度过敏原。丙烯酸酯是一种来自丙烯酸的聚合物，会引起过敏。该组织将其评为“年度过敏原”的原因是它在人类环境中普遍出现，而且在制造过程中如制作义齿时频繁出现关于丙烯酸酯刺激性的报告。

关于丙烯酸酯致敏可能性的报道最早出现在20世纪50年代。丙烯酸酯

除了用在牙科处理剂、黏合剂和粘结剂中，它还可以以不同的形式出现在涂料、骨结合剂和人造指甲以及其它产品中。

Donald V. Belsito博士是美国接触性皮炎协会的前任主席以及位于纽约的哥伦比亚大学临床皮肤病学教授，他告诉圣地亚哥的记者，公众接触丙烯酸酯的机会与骨科医师、牙医以及美甲师相比很小。他还说道，在

这些行业工作的人应该意识到丙烯酸酯的危险并尽量减少与这种化合物的日常接触。

在2007年，赫尔辛基的芬兰职业健康研究所通过对牙医、牙科护士以及牙科技师进行测试发现，许多人出现接触性过敏症状的根源主要来自两种形式的丙烯酸酯：甲基丙烯酸羟乙酯（用于牙科粘结剂中）和甲基丙烯酸甲酯（在技工室中浓度很高）。

同样，几年前瑞典哥德堡Sahlgrenska大学医学院的临床小组同样报告了类似的结果。

由于聚合物可通过丙烯酸酯类单体的蒸汽渗透乳胶、乙烯基手套甚至面罩，皮肤科专家建议牙医使用丁腈手套或4H手套作为基本保护措施。技工室内的排气系统和通风系统可以大大降低牙科技师工作场所中丙烯酸酯蒸汽含量。**DT**



还有什么能够比
给我的患者提供
快速、有效、舒
适的治疗更让我
和我的患者开心
的呢？

Fotona user since 2000

Fotona
choose perfection

AT Fidelis 菲德乐斯 最高的性能表现带给牙齿极致的呵护

- 集两种最适合牙齿治疗的激光于同一台设备上
- 从7W,8W,到20W有各种功率的系列产品
- 真正无痛的水作用激光仪，实现最舒适、无痛的治疗
- 拥有最全面的治疗范围和最多参数选择
- 水汽供给均内置，各诊室间方便移动
- 高功率激光系列还可以增加美容升级功能

Fotona激光公司北京代表处
北京市朝阳区北辰东路8号汇宾大厦B座2015
电话：010-84986303 传真：010-84986305
网址：www.fotona.com/cn 邮箱：Fotona.china@yahoo.com
手机：18601170667

北京口腔展会
A64-65展位

The Highest Performance, Best Made Laser Systems in the World

出版者信息

世界牙科论坛

— DENTAL TRIBUNE · 中国版 —

© 2012, Dental Tribune International GmbH. 版权所有
Dental Tribune, 世界牙科论坛将尽自己最大的努力，准确报道临床信息和制造商的产品信息，但我们不能为产品信息的有效性承担责任。由于信息的不断变化，我们也不能保证您阅读这些信息时的准确性和完整性。我们也不为产品名，产品权和广告说明承担任何责任。作者发表的信息只代表他们个人的观点，不代表Dental Tribune的观点。

本刊物由香港出版发行 亚太区总部

地址：香港湾仔谭臣道111号
豪富商业大厦20楼 A室
电话：+852 3113 6177
传真：+852 3113 6199

中国联络处

北京市朝阳区东四环北路6号二区阳光上东安徒生花园底商102-103号
邮编：100016
电话：86-10-51293736
传真：86-10-51307403
电子邮件：info@dtichina.com
网址：www.dentistx.com
亚太执行总编：黄 權
首席信息官：陈 佼
翻 译：时春宇 李 亚
张 音
主 编：热孜旺古
市场部经理：刘雪静

由世界牙科论坛国际集团出版 出版者 Torsten Oemus

全球编辑/亚太管理编辑
Daniel Zimmermann
newsroom@dental-tribune.com

副编辑
Claudia Salwiczek
c.salwiczek@dental-tribune.com

文案编辑
Sabrina Raaff
Hans Motschmann

编辑助理
Yvonne Bachmann

商务发展经理
Bernhard Moldenhauer

制作及发行经理
Gernot Meyer

市场及销售
Peter Witteczek

财务控制总监
Matthias Diessner

出版者/总裁
Torsten Oemus

版权合作
Jörg Warschat

会计
Manuela Hunger

市场及销售服务
Nadine Parczyk

网络项目经理
Alexander Witteczek

LAMBDA激光公司宣布 “斯美激光治疗仪”进入中国

意大利维琴察布伦多拉（15/ 05/ 2012）—LAMBDA SpA 激光技术公司是意大利一家领先的医用激光仪制造商。该公司今天宣布最近经中国国家食品药品监督管理局（SFDA）批准，开始在中华人民共和国境内销售公司的牙科激光仪产品。

LAMBDA 的出口部经理Boschi Alessandro称，“我们很高兴能够获得SFDA的批准，进入中国市场。公司已准备好为客户提供创新型技术解决方案，其中包括各种服务、销售和技术培训以及临床支持。”

“斯美激光治疗仪”将在2012年6月9日至12日召开的北京国际口腔展（SINODENTAL）上首次亮相，进入中国市场。Boschi先生届时将莅临现场，亲自展示这一最新的牙科激光技术产品，庆祝该产品终于进入中国市场。“我们预计今年将是努力拼搏的一年，希望在中国有广阔的发展前景。”

LAMBDA同时还宣布已与中国的北京同心行科贸有限公司（Tongxin Beijing音译）达成协议。该公司主要负责LAMBDA在中国北方各省市以及北京的销售业务（长江以北的区域）。北京同心行科贸有限公司（Tongxin Beijing）是一家非常有活力的中国公司，已在牙科市场上打拼多年，具有非常丰富的经验以及良好的信誉，客户满意度极佳。Boschi补充道，“在中国进行产品注册及推广时，北京同心行科贸有限公司与我们密切合作，我们非常感谢他们给予的宝贵援助。”

公司于2010年开始在中国注册，并对中国市场进行调查，目的是提供广泛的产品和服务选择，其中包括增值解决方案，以实现高效运作并提供高品质的医疗服务。

关于LAMBDA SpA—激光技术公司
LAMBDA SpA是意大利一家全

球领先的牙科激光治疗仪公司，集开发、生产和销售为一体。公司提供的产品已获得专利，具有突出的临床表现，生物恢复时间更短，且疼痛减轻。LAMBDA's的产品主要包

括牙科激光治疗仪和皮肤病学系统，它们能够执行包括美容与手术在内的一系列程序。这些产品销往世界各地，已通过FDA和CE的认证。**DT**



ie-max® 易美
IPS

易美—
超凡品位 患者的福音！
江山，牙医，中国

易美全瓷系统
无与伦比的美学体验
真实 自然 坚固 长效 多面

全瓷全能

义获嘉伟瓦登特公司上海代表处
地址：上海市肇嘉浜路798号
坤阳国际商务广场603室
电话：+86-21-54560776 54561451
传真：+86-21-64451561
邮件：info@ivoclarvivadent.com.cn
网址：www.ivoclarvivadent.com

ivoclar
vivadent
passion vision innovation
义获嘉伟瓦登特公司



Ara Nazarian DDS

我们都知道在专业领域，前牙折断急诊对患者和医生都是一种压力情况。换句话说，你不会知道，当一个新病人打电话说前牙折断或折裂前牙时，真正的情况是什么。有时，只是一个小折断只需简单的抛光打磨，有时是牙齿的大部分折断了。

病例陈述

在这个特殊病例，新病人来我的

诊室时,他的右上侧切牙折断2/3,牙神经暴露(图1)。这位17岁的男性病人在30分钟前的滑板事故中摔断前牙,主诉有持续跳痛。快速完整的病史表明无并发症。拍摄此区域的X光片。临床上的口内口外的软组织无损伤。由于断裂延伸到根管区域有出血和疼痛,病人最好进行根管治疗。所有的风险,益处和替代方法都告知病人和他的母亲,并签署知情同意。注射麻醉剂使病人麻

醉,感到舒适。使用Endo Touch TC手机(Sybron Endo)和K3锉(Sybron Endo),迅速清理,充填和封闭损伤的牙齿。使用金刚砂车针(Komet)预备斜面,不仅增加表面积,而且避免牙齿表面衔接边缘,使最终线过于清晰。因为病人很年轻,未来需要正畸,我们决定此时不做桩和冠。相反,我们的目标是用美学纳米树脂(Premise™, Kerr)和纤维(RibbonD)结构重建牙齿。这给病人

一个机会，获得正畸治疗，无需考虑瓷修复的粘结。

剩余牙体组织冠面去除4mm的玷污层, 37%的磷酸放置在牙体上15秒, 然后用大量的水冲洗和干燥。使用白色薄膜分隔, 避免粘结剂沾染相邻牙齿(图2)。使用第5代粘结剂(OptiBondSM, Kerr), 轻吹用LED固化灯(DemiTM, Kerr)固化10秒。使用纳米流动树脂(PremiseTM Flow, Kerr), 纤维加强材

料(Ribbon)湿薄的一层,置于髓腔并固化。(图3)。A1色的纳米充填材料(Premise™, Ker)逐步放置固化。当大部分充填体完成后,就可以修整塑性充填体,给它一个自然外形和光泽。

为实现这个目标, 我使用抛光碟 OptiDisc® (KerrHawe) 完成抛光(图4)。OptiDisc® 套件的3部系统可以获得与自

→ DT 第5页

图1: 事故折裂牙 #7 (12)。



图2: 分开牙齿准备粘结。



图3: 粘结材料加固。

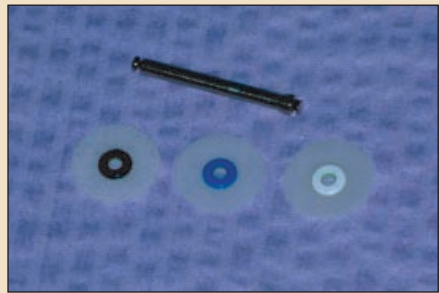


图4: 塑性和完成的OptiDiscs。



图5: Coarse disc 塑性和充填。



图6: 完成的复合体充填。

所有修复产品均来自卡瓦盛邦旗下Kerr修复产品

口腔细菌导致人工关节置换失败

美国俄亥俄州克利夫兰：研究结果表明牙周细菌可以从口腔转移到滑膜腔，因此可能导致人工关节置换失败。在最近的DNA试验中，研究人员发现14%患有有关节炎和牙周炎的患者的滑液和牙菌斑内存在相同的细菌DNA。

这项研究由凯斯西储大学牙科学院以及大学医院案例医学中心的研究人员共同进行的。

牙科学院牙周病科的Nabil Bissada教授称，“长时间以来，我们一直怀疑这些细菌会导致关节炎患者出现问题，但是却从未获得足够的证据来加以证明。”

为了证实细菌易位的假设，研究人员对36名患有有关节炎和牙周炎的患者进行了调查，查看他们的滑液和牙周组织样本中是否存在细菌DNA。结果发现

5名被调查对象的滑液和牙菌斑中的细菌DNA之间存在直接联系。

研究人员称，“口腔—滑膜易位的原因是患者患有牙周疾病。在患有牙周疾病的情况下，口腔细菌大量繁殖，同时牙龈发炎。因此口腔细菌的传播几率增加，导致全身扩散。”

研究人员还总结道，“根据我们以前和现有的研究，我们建议对患有有关节

炎或佩戴人工关节失败的患者进行牙周检查，并提供相应的治疗。”

根据研究人员，该数据首次使用基因证明口腔细菌可以转移到人体的滑膜。不过，Bissada承认需要进行更大型的对照组研究来进一步证实调查结果。

该案例研究组由9名男性和27名女性组成，年龄在45—84岁之间，平均年



龄为61.6岁。其中11名患者被诊断患有风湿性关节炎，25名患有骨关节炎。

该研究已发表在四月发行的《临床风湿病学杂志》上。DT

← DT 第4页

然牙体相似的最终抛光。Extra-Coarse 碟第一个使用，用于完成和抛光前的粗抛光(图5)。一旦总体形状完成，中等和精细抛光光盘就可以获得最终的形状和光泽(图6)。

评论

根据制造商，透明度，弹性，颜色编码，聚酯片适用于完成和抛光复合体，玻璃离子，银汞，和半/全贵金属。我发现OptiDiscs (KerrHawe)专利保持系统和专用涂料提供了防止刮伤和染色的保护。我个人认为与市场上其他系统比较，它的其他一些优势：

- 半透明盘. 增加工作表面能见度.
- 齐平安装轴. 保护邻接牙齿和组织. 无划痕和黑线.
- 识别颜色色编码系统. 颜色表明砂砾类型。颜色由深到浅，抛光由粗到细.
- 三步抛光系统 用更少的步骤或的自然高度的抛光。
- 轮廓盘. extra-coarse砂可用于轮廓之前的完成和抛光。
- 独特的两种抛光柄：短柄更适合于后牙的抛光。

总结

新病人来牙科诊室的急诊是一个很好的机会，除了提供你的服务治疗症状，而且还可以给他们深刻的印象，可以定期维护并介绍朋友家人。使用 KerrHawe 的OptiDisc® 完成和抛光系统，我们可以充填病人的牙齿恢复健康自然的外型。由于他和他的妈妈对这个牙齿的充填印象深刻，他们在诊所签署了正畸治疗，进一步增加他的笑容！DT

作者信息

Ara Nazarian DDS毕业于University of Detroit-Mercy School牙医学院。毕业后，他完成了美国海军在San Diego California 的AEGD 驻军。他获得Excellence in Dentistry的奖学金和奖励。现在，他在Troy Michigan 从事私人执业，重点在综合和充填治疗。他的文章发表在如今多家主流口腔杂志上。Nazarian医生同时也在 Dental Advisor上做临床顾问，检测和审查市场上的新产品。他在美国讲授美学材料和技术课程和工作坊的。纳扎里安博士也是demodent病人教育系统模型的创始人。联系方式(248) 457-0500或www.demo-dent.com

Tetric® N-Collection

完整的纳米瓷化充填系统

修复前

修复后

Tetric® N-Ceram | Tetric® N-Flow | N-Etch | Tetric® N-Bond | Tetric® N-Bond Self Etch

纳米瓷化充填树脂 | 纳米流体质瓷化树脂 | 酸性蚀剂 | 纳米瓷化树脂粘接剂 | 纳米瓷化树脂自酸蚀粘接剂

义获嘉伟瓦登特公司上海代表处
地址：上海市肇嘉浜路798号
坤阳国际商务广场603室
电话：+86-21-54560776 54561451
传真：+86-21-64451561
邮件：info@ivoclarvivadent.com.cn
网址：www.ivoclarvivadent.com

passion vision innovation
义获嘉伟瓦登特公司

研究人员建议老年人洗牙，防止患上心脏病

台湾台北：通过对台湾公共医保患者进行数据分析，结果似乎证明老年人的口腔健康和心脏疾病之间可能存在一定的联系。根据在《美国医学杂志》发表的一篇研究论文，对于年过50岁的人来说，如果他们至少接受过一次牙齿洁治，他们患心肌梗塞、

其它心血管疾病和中风的几率与从来没有接受过牙齿洁治的人相比稍微低一些。

这项研究耗时七年完成，对超过2.2万名患者的记录进行了分析，这些患者是从台湾的全民健康保险研究资料库中挑选出来的。根据台

北荣民总医院和台湾国立阳明大学心血管研究中心的研究人员，本月公布的结果表明洗过牙的人患心脏疾病的几率较低。

没有洗过牙的人患中风的几率比洗过牙的人高出1.1%，另外急性心肌梗塞的发生率同时高出0.6%。

首席研究员Dr Zu-Yin Chen告诉伦敦的Reuters Health，结果虽然令人非常信服，但并不能证明口腔卫生越好，患心脏病的风险越小，只能证明牙科问题如牙龈疾病最有可能增加患这些疾病的风险。

Chen称之后的新研究表明心脏



疾病和口腔健康之间可能存在一定的联系。

它们之间的联系以及口腔中细菌感染导致心脏疾病的方式在医学界仍备受争议。DT

儿童时期患牙病可能会诱发慢性疾病

澳大利亚布里斯班：根据澳大利亚卫生与福利研究所发布的2011年口腔健康和牙齿护理报告，澳大利亚国内约17%的成年人由于牙齿疾病不能食用某些食物。因此，研究人员对牙齿健康问题对儿童食用不健康食品的影响做了一项调查，不健康食品往往与肥胖症以及慢性疾病相关。

该调查于今年二月份开始，前提是患有龋齿以外其它牙齿疾病的儿童与没患任何牙齿疾病的儿童饮食不同。由于咀嚼困难，前者的饮食多为包装食品和加工食品，而新鲜的瓜果蔬菜、全麦食品以及未经加工的肉食较少。包装食品和加工食品虽然容易咀嚼，但相对来说身体脂肪百分比更高。

Sarah Officer是昆士兰大学的一名博士生，也是这项研究的主要负责人。她说，“2011年的报告表明口腔问题的确会影响饮食习惯。”该研究首次针对儿童中的这种现象展开调查，尤其关注早产儿，因为根据之前的研究报告，早产儿与足月儿相比，在喂养和牙齿方面更容易出现问题。

Officer称，“我们正努力寻找这一改良饮食对他们身体成分带来的影响以及这些饮食选择增加患慢性疾病风险的可能性。”

研究人员预期的研究结果是早生儿更有可能出现腹部脂肪沉积，而这与慢性疾病如二类糖尿病和心血管疾病密切相关。

这位主要负责人称，“该研究证明牙齿问题确实会使儿童养成坏的饮食习惯，进而导致较高的身体脂肪百分比，因此必须制定健康普查和预防方案，以保护这些风险较高的儿童。”

这项研究由昆士兰大学儿童营养研究中心与口腔学院共同合作完成。Officer和她的团队正在对昆士兰东南部2岁、6岁和10岁儿童的成长情况、身体脂肪百分比、饮食习惯以及牙齿特征进行研究。

该研究的数据收集过程将持续到2013年5月，整个研究过程预计将于2013年12月结束。DT



Bien Air Dental

CHIROPRO L

提升您的需求

操作更简单：种植机内存预存了市场上主要种植体的操作程序。市场唯一

功能更出色：功率最强大的马达，无论高速或极低速都具有恒定光亮度的LED照明，无比精确的系统控制。

使用更舒适：外科用内喷水机头。市场唯一机头小而实现重量最轻。市场最小

西诺普光纤种植机（Chiropro L）是世界上最优秀的系统吗？不只是您这么认为！



第十七届中国国际口腔设备材料展览会暨技术交流会（SINO-DENTAL 2012）
2012年6月9-12日 北京国家会议中心
展位号：A08/09

北京彼岸医疗器械技术有限公司（Bien-Air中国独资子公司）
北京市朝阳区建国路乙118号京汇大厦907室 ba-beijing@bienair.com
北京电话：+86 10 6567 0651 传真：+86 10 6567 8047

项目管理方法在私立口腔医疗机构管理中的应用(5)

——北京久汇口腔诊所为例

前面的三篇文章，已经详细说明了如何找到最需要解决的问题，以及针对问题列出最重要的目标，找出相关的解决方法。现在，我们来讨论一下具体的措施。

为方便大家理解项目管理的管理过程，请阅图1——项目管理过程，过程组，与知识领域图解。

每个方面的管理，又可以分解为小的一个管理项目。考虑到篇幅的限制，以及这次文章的最主要目的是希望大家了解项目管理的整个流程，我简单扼要列出久汇齿科最后达到提高服务效率、顾客满意度和扩大市场的目的的主要内容：

一：时间管理

- 1, 计划时间
- 2, 充分利用时间
- 3, 排定处理顺序
- 4, 分派工作
- 5, 应付意外事件
- 6, 合理利用零碎时间
- 7, 有效沟通

二： 成本管理

- 1, 规范公司的财务管理，改变过去的经验管理模式。
- 2, 根据医院战略，合理制定营销广告的费用计划。
- 3, 根据医院的目标顾客群体，合理购买相应的医疗器具及医疗产品。

三：质量管理：

医院质量管理体系建设中的问题：

- 1, 严格准入制度。卫生技术人员实行持证上岗制度，彻底杜绝非专业技术人员从事专业技术工作和专业技术人员超专业技术范围执业。
- 2, 质量管理组织、管理制度和医

疗技术的质量保证与持续质量改进

- 3, 质量管理 人员管理职业化和专业化。医院应为他们创造学习条件，增加管理知识培训，培养符合医院发展要求的复合型管理人才。

- 4, 完善医院的质量考核与评价制度。做好全程性考评与重点考评相结合，科内考评与科间横向考评相结合。

- 5, 医疗服务质量。当前影响患者满意度的不再是单纯的诊疗质量，而是在很大程度上依赖于情感服务。

- 6, 提高服务品质，强化品牌意识。从病人感觉最不方便环节抓起，创造简便快捷的“人性化”服务流程。通过提高服务品质，树立医院良好的形象，形成医院独特的服务品牌，做到“以病人为中心”。

- 7, 完善质量保证体系。临床科室医疗质量监控管理小组负责科室医疗质量的自我监控和环节质量控制。三级质量管理组织要逐级负责、层层把关，形成一个全员、全过程质量管理网络。其次要做好医疗质量的制度保证。各医院要结合工作实际，不断制定、补充和完善医疗规章制度和质量管理标准，注重用制度来培养和规范医务人员的业务素质和诊疗行为，加强对关键流程和重点对象的自我监控和监督

管理，提高服务品质。再次做好医疗质

量的人才保证。按照功能需要合理配置人员，做好卫生技术人员的培训和考核工作，不断提高人员素质，保证医院有一个稳定的、高素质的优化群体结构。最后要做好医疗质量的技术保证。严格

落实各项技术操作和诊疗常规，对医疗技术要进行不断地创新，不断开展新业务、新技术，研究创新的技术方法，同时，还要开拓新的技术市场，开展能解

决实际问题的、对病人有吸引力的专科专病诊治方法。

- 8, 强化持续质量改进措施。重视每一个工作环节，重视过程管理，从不方便病人的每一个过程和环节进行改进，最终达到全面质量管理的目的。

- 9, 树立质量管理创新意识。开展适合于病人的各种服务项目。再次要进行服务质量创新，即要树立一切为了病人，一切服务病人的理念，变以往的

被动服务为主动服务，变单项服务为综合服务，变诊疗项目由医护人员说了算为由患者与医护人员共同参与制定诊疗措施的服务。

四：人力资源管理：

- 1、明确岗位职责
- 2、遏制员工流失现象
- 3、整合利用外部资源

五：沟通管理：

- 诊所外部公共关系管理
- 1、外部公共关系建立的基础
- 2、诊所外部公共关系的重要性
- 3、外部公共关系运行方法
- （1）针对竞争者
- （2）针对供应商
- （3）针对金融机构
- （4）针对政府部门
- （5）针对市政单位
- 诊所客户关系管理

诊所客户关系管理系统成功实施的关键因素

- （1）需要诊所领导层的高度重视与支持
- （2）需要诊所骨干医师和全体员工的配合
- （3）诊所要进行一定的培训与教育
- （4）要做好与其他客户服务业务的相互衔接

改善诊所客户关系的具体方法

- （1）发展固定客户群
- （2）完善与客户的关系

六：风险管理：

针对发生医疗风险后监控与管理流程：

- 1, 首先确认发生的事实；
 - 2, 重点发现体制上，流程上，制度上的缺陷和漏洞；
 - 3, 投入人财物解决问题以及采取有针对性的培训；
 - 4, 修订医疗缺陷防范管理条例并坚持落实规范和标准；
 - 5, 制定质量检查标准项目并选
- 项检查；

管理人员的职责是设计管理程序，监测管理过程，收集分析资料，持续质量改进；保证器械设施，人员以及制度的完善。**DT**

作者信息



张智眉，修复科主治医师，北京久汇口腔诊所负责人。

1997年毕业于华西医科大学口腔医学院，具有口腔技师，口腔医师，MBA管理资格认证；美国牙医协会会员，国际种植牙专科医师协会和修复医师协会会员。《That’s Beijing》杂志的修复美学英文专栏2009年写作者；《Global Times》以及《妈妈宝贝》等刊物的牙医专栏写作者。

	启动	规划	执行	监控	收尾
整体管理	制定项目规程 初步范围说明书	制定项目管理计划	指导与项目管理执行	监控项目工作 整体变更控制	项目收尾
范围管理		范围规划 范围定义 线性工作分解结构		范围控制 范围核实	
时间管理		活动定义 活动排序 活动资源估算 活动持续时间 活动进度表		进度控制	
成本管理		成本估算 成本预算		成本控制	
质量管理		质量规划	质量保证	质量控制	
人力资源管理		人力资源规划	团队组建 团队建设	团队管理	
沟通管理		沟通规划	信息发布	绩效报告 利益关系者管理	
风险管理		风险管理规划 风险识别 定性分析 定量分析 风险应对计划		风险监控	

项目管理过程，过程组，与知识领域图解

做医生，就做好医生；当院长，就当好院长

——专访烟台市口腔医院 柳忠豪院长



柳忠豪，男，1971年8月出生，1994年毕业于山东医科大学口腔医学系，硕士研究生导师，主任医师，中共党员，现任烟台市口腔医院院长，兼任烟台市政协委员，烟台市青联副主席，中华口腔医学会理事、口腔种植专业委员会委员、山东省医师协会口腔医师分会副主任委员、山东省医师协会口腔种植专业委员会副主任委员、ITI Fellow等职。在国内核心期刊发表论文30余篇，参编专著3部，获烟台市科技进步二等奖一项。主持及参与省自然科学基金、省卫生厅科技发展规划项目3项，市课题4项，被评为烟台市口腔学科带头人。现任滨州医学院、大连医科大学等医学高校的硕士研究生导师、教授，培养硕士研究生20余名。作为烟台市直卫生系统最年轻的院长，他秉承“以人为本、诚信服务、科学管理、创新发展”的理念，带领医院走出了一条服务创新、技术创新的特色之路，在烟台市卫生系统及全省口腔卫生系统中有较高的声誉，被评为山东省十佳青年医师，山东省优秀院长及烟台市十大医届英才和十大杰出青年等荣誉称号。

DTI：简单介绍一下您的医院？

柳忠豪院长：我们医院始建于1952年，经过六十年的发展，收获了累累硕果，宛若一颗耀眼的明珠镶嵌在黄海之滨。医院设十大临床专业科室，有各类口腔综合治疗椅位120余台，年门诊量达16余万人次。设立开发区分院和烟台大学门诊部两个分部和义齿加工中心，有医务人员170余人，其中具有副高级职称以上人员30余人，硕士及博士研究生近百名。拥有山东省高新技术海外引进人才、山东省口腔界唯一一位泰山学者1名，海内外外聘专家近十人。医院现已发展成为山东省规模最大、设备最精、技术领先的口腔专科医院之一，是烟台市唯一一所集预防、医疗、教学、科研于一体的地市级口腔专科医院，是滨州医学院非隶属附属医院，山东大学口腔医学院、大连医科大学口腔医学教学医院。

DTI：作为院长，既是医生也是管理者，在工作中如何平衡这两个角色？

柳忠豪院长：做医生,就做好医生;当院长,就当好院长,这是我从事医院管理工作以来一直秉承的原则。院长是我的职责，要承担管理责任，要全身心地投放在管理、协调工作上；医生是我的本色，也是本职。作为一名口腔医务工作者，我一直没有放松自己对专业技术方面的追求与创新，目前我一个星期大概花一天半的时间在临床专业上，个人的业务工作一直保持较好的成绩，其他时间则全部用在医院管理上。我的两个角色能顺利平衡，很大一部分原因源于我们医院有着高效合作的团队，使得业务与管理很多工作能够穿插进行，得到完美衔接。

DTI：医生是医院的宝贵资源，

医院是如何帮助年轻医生成长的？

柳忠豪院长：医院要发展、要更好的服务群众，离不开优秀的医生。我们所做的是注重对医生继续医学教育的投入和科研创新能力的培养。我们每年都会选派近70%的医生外出学习进修。搭建了国际化交流合作平台，聘请日本、韩国口腔界知名教授担任我院名誉教授，还与德国、美国、奥地利等国外专家建立了长期稳定的学术交流和技术合作关系，定期邀请国内外著名的专家学者来烟台讲学交流、传授技术，给医生提供直接学习和交流的机会。除此之外，我们每年组织院内的学术讲座50多次，多次主办或承办各级各类学术会，鼓励医生积极申报科研项目，医院现已形成了十分浓厚的学术氛围。另外，对年轻医生的培养要从善于发现人才，刻意培养人才，大胆启用人才，几个方面循序渐进，其中更为重要的是沟通和交流，发挥年轻人自身的主观能动性。医院加强入院教育和岗前培训，加大三基训练和住院医师规范化培训及考核。还通过举办青年医师论坛以及工会、团支部组织的各种活动，为他们提供展现的平台。

DTI：院长，您作为著名种植专家，请您谈谈现在种植及口腔数字化的发展及未来。

柳忠豪院长：我们已进入了数字化飞速发展的时代。数字化已成为现代科学技术的标志,数字化技术同样引领着口腔医学的发展。以CT图像数据为基础,三维重建为诊疗提供了最有效的手段,使得颌面外科的肿瘤切除、创伤修复、颜面整形可以在精确量化的基础上得以模拟和准备,使手术的成功率、精确性大大提高；义齿制作的CAD/CAM技术是数字化技术在口腔医学中应用的最好证例,依据"数据印模",我们

可以在万里之外为患者做好十分精确的义齿,提供种植手术的模板。

"计算机导航"技术使种植体义齿的技术前设计和医患交流趋于完善，让种植计划具有预测性、周密性，种植体的植入变得十分精准、微创而安全。数字化技术必将引领口腔医学的未来。学习和掌握数字化技术,将是口腔医生们的新目标。

DTI：从业内人的角度，请谈一下中国公立口腔医院未来的发展方向？

柳忠豪院长：我们将践行公益性、培养专业人才、引领专业技术发展、增强核心竞争力作为未来公立口腔医院发展的方向。首先，公立口腔医院要开展各项口腔健康促进活动，提供集预防、保健、治疗以及健康文化传播于一体的全方位、多层次的医疗服务，彰显公益性质;其次，公立口腔医院要不断培育医德双馨的优秀人才。再次，公立口腔医院要通过发挥自身的优势，集中一切资源和力量，将管理水平、学术水平、技术水平、服务水平提高到行业的领先地位。我们将以总院为基础，发展分院，把优质的医疗资源向社区延伸，使百姓走出家门就能享受到方便、安全、温馨、价廉的诊疗服务。

DTI：关于4月末烟台种植研讨会在烟台召开，邀请了几乎国内种植及外科著名专家都会参加并发言，您作为东道主，请向我们介绍一下此次大会的情况，另外为什么烟台及烟台市口腔医院这么有魅力？

柳忠豪院长：4月28日-29日在烟台召开的“全口无牙颌种植修复专题研讨会”为中华口腔医学会口腔种植专业委员会主办，采用多媒体讲授及现场讨论等形式，重点介绍全口无牙颌种

植修复的新技术、新观念、新方法、新进展。大会邀请到国内及法国、奥地利、韩国、日本、香港等多个国家和地区的三十余名口腔种植专家出席，近五百名口腔医生参加大会，共同研讨国际前沿理念和最新技术，是一次高端学术交流盛会。期间，还有国内外知名种植材料厂商到会参展。会议取得了圆满成功，展现了国内口腔种植界最高的学术水平，加深了口腔种植同行们的沟通与友谊，专家代表们非常满意。

烟台是一座充满活力的城市，是我国首批沿海开放城市之一，是环渤海经济圈内以及东亚地区国际性港城、商城、旅游城。她有着开明的发展政策，良好的城市基础设施、优美的城市环境、便利的地理环境，有着“联合国人居奖”、“全国文明城市”、“中国优秀旅游城市”、“最佳中国魅力城市”、“中国最美丽的城市”、“国际葡萄·葡萄酒城”等诸多美誉，是海内外客商心驰神往的地方。坐落于这座魅力的滨海之城的烟台市口腔医院，不断创新发展，培育出高水平的人才队伍、拥有雄厚的技术力量和先进的诊疗设备，具有优良的综合实力，为办好国家级会议奠定了坚实基础。2011年4月，第七届全国口腔种植学术会议在烟台举办，我们全院职工凝心聚力，以过硬的综合素质、超高的工作效率、高档次的硬件水平、高质量的会前准备、高水平的会中及会后服务，展示了我院良好的精神风貌，向1000多位参会代表、50余名国外嘉宾展示了烟台的魅力。由于烟台市委市政府的大力支持，首次在地级市举办的全国会议非常成功，会议的整体安排及细节服务得到了参会专委会委员及专家们的共同高度评价。因此，今年的全口无牙颌种植修复专题研讨会又在烟台召开，也是值得我们骄傲荣幸之处。DT

← DT 第7页

患者人群需要的哪种广告形式，并使用正确的广告媒体组合。

第四，创建您自己的网站：在您的营销基本原则列表中，下一项是为您的诊所创建一个独一无二的定制网站，而不是使用其他模板；网站的内容必须与您的营销资料一致。21世纪大黄页（Yellow Pages of the 21st century）是患者购买产品和服务的首选。

第五，营销不是一项DIY工作：牙科诊所的营销需要团体的共同努力。首先要对您的诊所的每个职位进行考核，并评估您的员工在整个诊所营销过程中

发挥的作用。我向您保证，您的团队中的每个成员在营销过程中都发挥一定的作用。比如，助手的工作不仅仅是递工具和在治疗室来回走动。首先，他们是保证诊所就診接待的捍卫者。他们应当

“我向您保证，您的团队中的每位成员在营销过程中都发挥着一定的作用。”

经常强调他们提供的卓越的牙科保健服务。他们需要与患者建立密切关系，并在谈话期间寻找机会提及诊所的其它服务，如美白、贴片、种植等等。他们应当向患者提供教育材料，这些材料可以清楚地向他们传递诊所品牌。

不要仅仅嘴上谈论营销，要将具体

的营销职责纳入员工的工作中去，并在绩效考核时将它们与别的工作一起进行评估。最重要的是，如果员工不能应付他们的营销职责，要给他们提供培训和帮助。他们的信心和成功对于您的“宣传活动”以及您是否能够实现您的长期营销目标来说是非常重要的。

最后，不要独自走上营销之路。这项基本的诊所体系在得到适当的资助和支持后会让您的诊所取得长期成功。要想成功地执行上述基本原则以及整个有效的营销策略，需要时间和牙科诊所营销专家的指导。这些专家并不是简单地卖给您一个权宜之计，然后一走了之。DT

作者信息



Sally McKenzie是全国知名的演讲者和专栏作者。她是麦肯锡管理公司的首席执行官，该公司自1980年起一直为牙科公司提供十分优秀和行之有效的管理服务。麦肯锡管理公司可提供全套的教育和管理产品，具体信息请见www.mckenziemgmt.com的网站内容。此外，该公司还提供多种商业运作项目和团队培训服务。McKenzie也是电子管理通讯和牙医网络时事通讯的编辑，这些杂志面向全国免费发送。如需订阅，请登录网站www.mckenziemgmt.com和 www.thedentists network.net。她也是《新牙医™》杂志的出版商，请登录www.thenewdentist.net以了解详情。McKenzie欢迎读者提出关于诊所的具体问题，可通过免费电话877-777-6151或allymck@mckenzie mgmt.com来与她取得联系。