



平行线之医患关系

医患双方切入点不同, 理解路径不同, 最后变成了两条平行线, 没有了交集。这是我们医学教育最大的失败……

▶ 第1页



项目管理方法在私立口腔医疗机构管理中的应用

综合考虑项目目标、技术、环境等因素, 使用不同组织结构来管理项目, 并使之与项目生命周期动态适应……

▶ 第8页



异种可吸收胶原膜在牙槽嵴保存术和GTR中的应用

拔牙后牙槽嵴保存术限制了硬组织再吸收, 已经证明具有可吸收胶原膜的异种移植是一种成功修复骨缺损的临床手段。

▶ 第12页

平行线之医患关系

从哈医大医生被患者恶性故意杀人、伤害事件到如今, 已经过去数日, 从开始微博上整个医务界的悲愤、愤懑、窝屈、无奈, 到后来丁香园调查的网友调查, 投票有三分之二的网友表示高兴, 激起了整个网络医务人员界的公愤, 同仇敌忾, 人人自危。直到两天前, 杨梗阻般的中国医师协会表态, 昨日, 卫生部表态姗姗来迟。医患关系, 到了如此恶劣的一个程度, 似乎已经形同水火。

作为一名临床工作了十多年的牙医, 经历了专科医院读研、公立综合医院口腔科工作、为私立牙科诊所服务到今天成为了一名小小的开业牙科医生。我知道我人微言轻, 这篇文章不会改变什么, 但是作为整个中国医务界的一分子, 整个医务界的伤痛会让我流泪, 会让我彻夜难眠, 因为我来自于你们。同时, 作为一名家里有孩子的父亲, 有老人的儿子、女婿, 我同时也作为患者家属出入于北京各大医院。总感觉自己得做点什么。如果能引起哪怕几位医生、几位患者



朋友的共鸣, 能更通透的看待我们, 足矣。

在开始前, 我想有几点共识我们需要设定, 否则这篇文章毫无意义。

第一, 所有讨论的问题都是基于这位医生是善良的、真诚的、有责任感的人。存在过度医疗行为的商业机构与医生不是我关注的。

第二, 所有讨论的问题都是基于就诊的患者是正常求诊的患者。

记得12年前, 在北大口腔医院修复科读研究生。经历了自己人生第一次被患者告到医务科的经历。事情是这样的:

某早, 接待一位约30多岁女性患者, 右下4和5简易桩冠修复, 要求更换。患者来自南方某城市, 特意来北京求诊。我为她做了详细的口腔检查, 她问了一句“医生, 我想看右下的牙, 你为什么要检查我全口的所有牙齿?”我做了回答, 告知这是我们的医疗常规, (那时自己还没有上升到患者知情权的告知高度去解释此事。)常规建议她去拍了牙片。回来后, 看到牙片, 告知她的方案, 两种可能的结果, 一种是拆旧假牙冠, 牙根条件可能不好, 无法保留, 需要拔牙后修复。另一种是牙根可以保留, 根管

治疗后继续桩核冠修复。她表示知情同意。开始操作, 拆旧桩冠后, 我发现这两颗牙牙根表面破坏很严重, 只能拔除。这些所有的过程, 包括拆牙冠前所有的诊治可能都在病历有记录(前面的每一步都在当时修复的老师的指导下进行)。这时, 我开收费, 检查, 拆冠费用等好像记得是60多元。

这时她问我, 你拆了我的牙冠, 做不成新的牙冠了, 你还会收我费用。然后她出门扬长而去。过了约20分钟, 医务科的YU老师就来告知患者投诉我了, 第一个投诉的内容就是, 我检查了全部的口腔牙齿。然后就是拆冠收费问题及在整个过程中的不满。YU老师在了解了我的情况, 以及询问指导老师, 得知我整个诊疗过程符合流程常规后就回去和她交涉去了。后来得知, 这位女士最后的诉求是要求医院免费为她镶两颗最贵的贵金属烤瓷牙冠。

事情过去很久了, 但对我而言依然历历在目。尽管当时, 我是在全国口腔最好的学府之一, 北大口腔医院读研, 为患者服务, 我的



独家专访

美国阿根公司的CEO, Anton Woolf

详见本刊第9页

整个诊疗行为, 包括相应检查判断、术前告知义务、临床操作等等都没有问题, 是合乎规范的, 没有问题的, 但是为什么还会出现这样的患者不理解?

为什么她潜意识会以为我为她检查全部牙齿是为了赚更多的钱? 她却不明白, 这是每一位医学生

→ DT 第5页



医患沟通大师中文版(Consult-Pro)正式推出。

购买方式详见本刊第14页。

男子全脸移植成功

美国医生通过牙科和面部整形手术, 成功对一名37岁的男子完成了全脸移植。该手术被认为是迄今为止世界上最全面、最复杂的全脸移植手术, 包括舌头、牙齿以及上下颌面。DT

Schein开放Dentrix软件

世界上最大的牙科产品经销商Henry Schein公司已将其最新版本的诊所管理平台Dentrix开放给第三方开发者。

该公司还称, 他们已经对Dentrix的移动应用程序进行升级, 可用于iPad和摩托罗拉Xoom平板电脑。DT

研究发现: 中年女性更易患上牙科恐惧症

中年女性更易害怕看牙医。根据位于悉尼Westmead的牙科恐惧症诊所(Dental Phobia Clinic)对患者的多年临床研究, 女性在四十多岁时患牙科焦虑症的可能性最大。

研究人员还发现, 女性在这个年龄段时最易察觉到“创伤性牙科经历”, 包括口面部创伤, 更容易紧张或出现抑郁等心理问题。该研究的结果旨在帮助调查牙科焦虑症与疼痛感知力和疼痛处理能力之间的关系, 并制定能够成功解决该问题的策略。

研究表明, 牙科焦虑和恐惧症患者等待牙科诊疗的时间是普通人的5倍。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

调查报告显示澳大利亚牙科保健使用情况糟糕

澳大利亚堪培拉：澳大利亚卫生与福利研究所（AIHW）对2008年国内牙科服务的使用情况做了一项电话调查，结果似乎证实澳大利亚的公共牙科保健系统不够完善。根据堪培拉相关政府机构三月份发布的报告，在有资格接受政府资助的牙科服务的患者中，现在

有25%的人在公共牙科诊所就诊。经调查发现，治疗的经济负担是人们不想看牙医的主要原因。在公共牙科诊所中，50%以上的患者至少要提前一年预约才能就诊，这与西澳大利亚卫生部的最新调查结果一致，其结果显示在珀斯市的社区中有超过2.4万的患者等

待公立口腔医院的医治。该报告称，许多享受牙科津贴的人同样更愿意向他们的牙科医生咨询口腔问题而不会做检查，或者更倾向于拔牙。澳大利亚社会福利部，Centrelink，是澳大利亚一家政府福利机构。接受该机构救助的低收入澳大利亚

人现在有资格使用医疗保健卡获得牙科津贴。根据最新政府统计，估计澳大利亚人口中约12%的人在此范围之内。总体来讲，在去年一年内，在所有有齿的澳大利亚人中只有二分之一的人去看过牙医。6%的成年人被发现

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：86-10-65560125
电子邮件：info@dtichina.com
网址：www.dentistx.com
亚太执行总编：黄 懋
首席信息官：陈 佼
翻 译：李 赏 陈 琰
张 音 米 珊 珊
杜 阳 胡 雅
葛 晶 李 亚
主 编：热孜旺古 石培荔
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

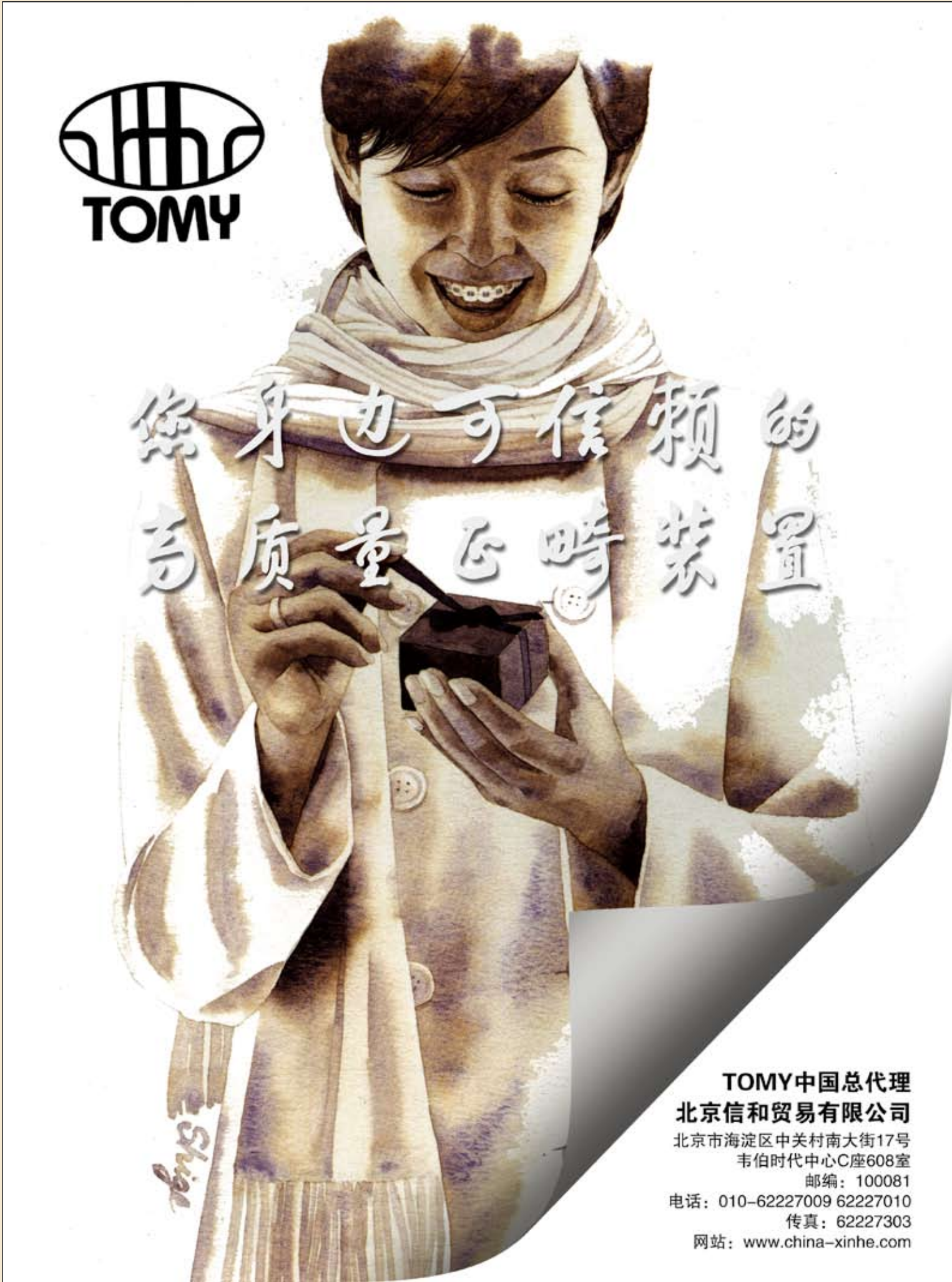
出版者/总裁
Torsten Oemus

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



TOMY

您身边可信赖的
高质量正畸装置

TOMY中国总代理
北京信和贸易有限公司
北京市海淀区中关村南大街17号
韦伯时代中心C座608室
邮编：100081
电话：010-62227009 62227010
传真：62227303
网站：www.china-xinhe.com

大可不必谈铬色变

——德国金属研发专家Roland罗兰教授访谈

最近，铬超标成为人们热议的话题，由此想到植入人体的钴铬人工关节与钴铬烤瓷牙中的铬是否对人体有影响，就这些问题，我们专题采访了德国BEGO金属研发专家Roland博士，以下是我们对话的内容。

DTI：罗兰博士，您是德国金属研发专家，最近大家对空心胶囊铬含量超标十分关注，你对这个问题是怎样看待的？

Roland博士：据我所知，铬含量超标的空心胶囊是由工业皮革废料制作的。其中，重铬酸盐是用于制革的氧化剂。如果是这样的话，那么工业皮革废料中含有的就不是铬而是铬的复合物，其化学性质为六价铬。这表示铬是被氧化过的（氧化性质为六价）。在我看来高活性的六价铬是相当危险的，它为吞入性毒物/吸入性极毒物，皮肤接触可能导致过敏；更可能造成遗传性基因缺陷，吸入可能致癌，对环境有持久危险性。

DTI：是否可以这样认为，我们不能简单地判定铬对人体的有害或无害？

Roland博士：对。铬广泛存在于自然界，大多呈零价或三价；三价铬是人和动物所必需的一种微量元素，在正常人血浆中含量约为0.027ppm，它是糖和脂肪代谢以及维持胰岛素发挥正常功能的关键元素，缺乏三价铬元素甚至可能引起糖尿病、动脉粥样硬化等症。世界卫生组织也提出成人对每日铬的摄入必须保证30-200微克。

判定铬对人体的有害或无害需要科学测定，应根据铬元素的化学形态进行区分，六价铬对人体的危害是明显的。

DTI：发生空心胶囊铬含量超标报道后，有医生与患者提出植入人体的钴铬人工关节与口腔修复中的钴铬烤瓷牙都含有铬，对体会否产生不良影响？

Roland博士：不会。铬相关产品在人们的日常生活中随处可见，从每天使用的不锈钢餐具到日常服用一些维生素片都含有铬元素。植入人体的人工关节与烤瓷牙有相当比例是用钴铬合金制作的，这类优质的医用齿科

钴铬合金，其稳定性与生物相容性非常好，其中“铬”的氧化性质为零价。即便由于金属腐蚀造成的铬离子释放，其氧化性质最高也仅为三价，不可能是六价氧化铬，因此这里的铬对人体是绝对无害的，不具有任何潜在致敏性和细胞毒性！在欧美，优质钴铬合金已广泛用

于人工关节与烤瓷牙内冠并有几十年的历史，尚未发现致癌等不良报道。为此，我们大可不必谈铬色变！

钴铬烤瓷牙钴铬合金在口腔环境下的腐蚀率是非常低的，大约是0.1-10μg/cm2每日。即使每日释放10 μg/cm2全部为铬离子（当然这是不可能的），也远

远低于人体每日从食物中所需的铬摄入量。优质的医用齿科钴铬合金，例如德国BEGO生产的钴铬合金，具有极高的生物相容性，合金细胞毒性和过敏反应指标都通过严格的检测，并获得了第三方中立机构的认证，大家可以放心使用！[DT](#)

Roland博士简历



Roland Strietzel 罗兰教授，1979年就读于德国柏林自由大学化学专业；1886年10月1日至1991年12月19日攻读博士学位。博士论文：《在人工唾液中影响齿科合金腐蚀率的决定因素》；1987年10月至1988年6月在德国国家研究学会项目研究Vi33/7-2人工唾液对齿科合金的影响；1988年10月至1997年9月就职于德国柏林自由大学；1998年11月27日获得德国柏林自由大学齿科材料专业博士后学位。

ie-max®
IPS

易美一
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



国际中立机构检测颁布生物相容性证书

吸烟者较非吸烟者更不愿意看牙医

根据美国疾病控制与预防中心（CDC）发布的一项研究，吸烟者看牙医的次数比非吸烟者看牙医的次数要少。

2008年CDC对超过1.6万名18岁到64岁的成年人做了一项调查。

在调查中，三分之一以上的吸烟者称他们患有三种或三种以上的牙病，小到牙齿变黄，大到下颌疼痛、牙疼或牙龈发炎。

CDC称该数据是报告有牙科疾病

的非吸烟者人数的两倍多。

报告还发现20%的吸烟者称他们至少五年内没有看过牙医。非吸烟者中只有10%的人出现这种情况，而且他们都曾有吸烟史。

Robin Cohen是CDC的一名统计员，他参与了这份报告的起草。他称吸烟者似乎知道他们的牙齿健康状况比较差，但没有采取任何救治措施。

调查结果显示，他们不去看牙医的主要原因是费用太高。

50%以上的吸烟者称他们不去看牙医的原因是他们负担不起看牙的费用，而非吸烟者为35%。

现时吸烟者、已戒烟者和“从不吸烟者”中有同等比例的人不去看牙医的原因是他们害怕看牙医。

CDC的另外一项调查发现，低收入者的吸烟率比较高。该调查称收入在联邦贫困线以下的美国人中约有30%的人为现时吸烟者，而较高收入者中的吸烟者不到19%。DT



亚洲科研 文章发表 数量攀升

日本东京：东京自然出版集团（NPG）的最新数据表明，亚太地区科研机构发表的科研文章的数量有所增加。根据上周发布的年度自然出版指数，在NPG研究月刊2011年发表的文章中，四分之一的文章的作者来自亚太地区的研究人员。

虽然出现了经济衰退，经历了日本三月份的地震和海啸，在亚太地区日本研究人员仍最多产（占所有文章的10%），紧接着是中国、澳大利亚、南韩和新加坡。一名NPG的发言人称，他们发现台湾和印度研究人员文章也在增加，分别排在第六位和第七位。这些国家有潜力明年与新加坡竞争。

《自然》研究月刊发表的文章中，每四篇中的一篇文章至少有一位作者来自亚太地区。

另外，该地区有14个科研机构名列自然出版指数的全球前100名科研机构，其中在亚太地区位居首位的东京大学排名第五，2011年发表的文章达109篇。

该指数每周更新一次，包括NPG已有的17种研究学刊。虽然自然杂志仅限于临床医学，但去年有几篇文章讲述的是可能会对未来造成影响的新技术、新工艺。

2011年发表的大部分文章仍然来自美国的七所科研机构。这七所科研机构包括波士顿的哈佛大学和斯坦福大学，全部排在前十名。欧洲只有法国国家科研中心和德国马克斯-普朗克研究所（马普所）排名前十。DT

北京大学口腔医学院 口腔种植基础理论和操作培训班招生简章

牙种植之路从此开始！

北京大学口腔医学院于2011年举办了6期口腔种植基础理论和操作继续教育培训课程，共培训全国各地学员99人，深受广大学员欢迎。为满足更多学员学习种植技术的热切需求，将于2012年继续举办07期 - 12期培训课程，每期5天，学员可选择任意一期报名参加，

第七期：5月16日—5月20日（已满） 第八期：6月13日—6月17日（已满） 第九期：7月18日—7月22日
第十期：8月15日—8月19日 第十一期：9月12日—9月16日 第十二期：10月16日—10月20日

部分授课专家及教员名单：
牙周：章锦才 欧阳翔英 唐志辉 周爽英 李 蓬 周 卉 曹 婕 朱 洁
外科：林 野 谭包生 邱立新 刘静明 唐志辉 邹立东 许卫华 李良忠 黄 懋
修复：吴敏节 吕 宏 张相碑 曹梅霞 韩 亮 李德利 赵雪竹 葛 瑶 王 刃

日 期	时 间	题 目
第一天	8:30-9:20	牙种植的发展状况
	9:20-10:30	牙种植的解剖学基础
	10:50-12:00	X线影像技术在牙种植中的应用
	13:00-14:00	牙种植外科基本技术
	14:00-17:00	模型操作I：在仿真颌骨模型上植入1枚种植体
第二天	8:30-10:10	牙种植的设计原则
	10:40-12:00	牙种植的适应症和禁忌症
	13:00-14:00	种植治疗前的牙周准备
	14:00-17:00	种植手术的软组织切口设计 模型操作II：在动物颌骨上进行软组织处理实习：植入2枚种植体
第五天	8:30-12:00	病例讨论（欢迎学员自带病例）
	13:30-14:30	观摩手术，优秀学员可作为手术一助
	15:00-16:00	上颌窦内提升技术
	16:00-17:00	学习班考试、总结、颁发证书

日 期	时 间	题 目
第三天	8:30-9:30	种植修复基台的选择及临床应用
	9:30-10:00	种植修复印模技术
	10:00-10:50	种植体上部临时修复技术
	11:10-12:00	多牙缺失的种植上部修复
	13:00-14:00	如何制作手术导板，认识种植修复工具，讲解模型操作，模拟临床取印模等
	14:00-17:00	模型操作III：在导板指引下在仿真颌骨模型上完成1枚种植体植入，制作临时冠
第四天	8:30-9:30	种植体周围病的诊断、治疗和预防
	10:00-11:30	牙周病人的种植修复
	13:30-14:30	观摩手术，优秀学员可作为手术一助
	14:30-16:00	特邀演讲：种植技术的新进展
	16:30-17:30	种植相关产品介绍
	17:30	晚宴

一、本课程为学员提供40%学时的实习操作机会以及2例手术观摩，有教师同步讲解手术过程。
二、本课程班赠送学员课程学习教材一套及种植教学光盘一张。

报名条件及方式：
1. 三年以上口腔临床工作经验，掌握基本外科操作技术或牙周治疗技术或口腔修复技术；
2. 联系人：崔颖 电话：18611617168 邮箱：elle7878@126.com
3. 经课程管理委员会审查学员资格，同意录取后，汇交学费；
4. 学习结束，经考试合格发给写实性证书和学分证书；
5. 汇款须知：
1. 学费：9700元/人/期，交通食宿费用自理；
2. 汇款时请注明“姓名”“种植操作培训班”，可通过银行汇款至：
户名：北京大学口腔医院 开户行：工商银行紫竹院支行 账号：0200007609089118019
3. 报名交费后，退费须在开班前三周提出，过后恕不办理，敬请谅解；

项目编号：2012-08-05-018 (国)
学分：I类10分

主办单位：北京大学口腔医学院
协办单位：北京口腔医学会口腔种植专业委员会
培训基地：北京大学口腔医院第二门诊部

口腔学习网

www.dtstudyclub.cn

网聚口腔专业的力量，
搭建学习进步的阶梯！

DT 第1页

在临床实习前就被告知的一项医生应有的义务：患者有对她的口腔情况有知情的权力，我们不仅要解决患者的主诉牙齿的需求，还需要把所有存在的问题列出来，这是告知义务。

就好像我们去医院看大内大外，医生为我们开具各种血常规、尿常规、胸片、核磁共振检查……患者会认为医生是在赚他的检查费，不会认为是在为他排除可能的病症。（这里排除过度医疗的情况）不会认为医生和医院是在被医疗举证倒置逼得必须留存自证清白的证据。

为什么医生和患者之间有这么大的天然的鸿沟？我一直百思不得其解。

后来，研究生毕业有幸服务于北京同仁医院口腔科，由于有以前被告的经历，我在日常诊疗中小心翼翼，每位患者都多说几句话，在供职的两年期间，没有被患者告过。

但是一天我愤怒了。主任让我制订一下口腔修复专业的价格申报备案。当我拿到让很多医生痛恨的10年、20年不变的医保制定价格目录，大红本、大绿本。其中规定的医生的每小时技术服务价格，换句话说，人力成本。是每小时5元。大家看明白，是5元，不是50元，更不是500元。我从这个价格中读到的是屈辱、愤懑又那么无奈。

我辞职了，在私立牙科诊所为患者服务。但是在为患者服务的过程中，我发现自己还是有不足。比如按照自己在公立医院思路一味给患者介绍他的病情，提供给他的方案，他接受的少。为什么呢？

两年后，我明白了自己的问题：缺乏与患者足够的沟通。这种沟通包括你对患者的尊重，对他的诉求的深刻理解，与他的良好互动。

根子就在我从未从患者的角度去思考问题，从未考虑他思考什么，害怕什么，希望怎么样。而这点，对于智商、情商都不高的我来说，以前的教育从没有讲过，我得自己去体悟。后来，看到一句话，我震惊了：牙科是爱的艺术。我们从未想过如何去爱我们的患者，只是想得如何解决他们的病痛。

从患者的角度思考问题之后，我发现，患者的要求其实有时可怜的很，他只希望能够有个能负责任、真诚的、真正关心他的病情，不是关心他的口袋的医生。

我们看看患者真正需要什么呢？

他首先需要的是安全，是诊疗过程的安全，不会受到额外伤害，不会受到交叉感染，他更看重的是责任感。你可以不是最优秀的医生，但是责任感最重要。他最痛恨的是哪怕一点点的小的问题，医生也赶快推脱责任。其次，他需要的是尊重与体贴关爱。希望医生能和他哪怕多说一句话，多解释两句，多问两个问题，语气能够和善一些，最不可忍受的就是在那里排队了一上午，医生两三句话就让他回家，或去做检查。（当然这不是医生的错）。最后，他需要的是医生提供给他的方案是真实的，不是过滤了的，不是过度医疗的。

从医生的角度，他觉得他为患者准确地诊治病情，得出方案，进行诊疗，OVER了。这是他的责任。他觉得对患者很好很好了。其他的他不愿考虑与讨论。没办法，我在同仁医院，一上午10个普通号，三甲内科的同行一上午至少五六十个号。医生已经被变成了机器，不是自由的人。我们怎么要求机器人会给你以爱呢？更没有人性的是现在还要求365天门诊，万恶的主管部门与体制，你不能让这些拿着卑微收入（相比社会总体平均水平）的人，吃糠咽菜，同时要挤出优质的奶啊。每次听到以前眼科朋友和我提及的同仁眼科医生的自嘲：女人当男人使，男人当牲口使。和某位女医生值班值得累到流产，每一个

有点点良知的人，我想一定会反思。那些像被媒体注了狗血一样的痛恨医生的人，那些在这项调查中投了高兴票的，是否内心难安，你真的那么恨他们么？

现在每当有患者坐在牙科诊椅上向我抱怨医院的医生不为他解释清楚，不体贴爱护他，不……我都要和他算个算术问题。如上所说，我在公立医院一上午10个普通号。早晨8点到12点240分钟有效工作时间，除以10个号，那就是每位患者24分钟。你想想，在我们诊所我们现在已经沟通了这么长时间。在医院可能么？你不觉得医生已经是被绑在机器上的小零件么？他能有自由的关爱与人性表达给你么？

世界范围内，优质的医疗资源本来

在哪个国家就都是稀缺的。都是管理困难的。中国现在存在的可能不是医患关系问题，是医疗体制改良与医患双方利益的梳理问题。

现状的后果就是：一个正常的患者诉说他的需求，一个正常的医生诉说他的判断与方案，由于我们的医学教育很少教育医生去从患者角度去理解，去阐述，去求得共识，关注病多于关注人。医患双方切入点不同，理解路径不同，最后变成了两条平行线，没有了交集。这是我们医学教育最大的失败。

够了够了，现在的医患关系，医生就好像在体制内被约束、按照旧有教育体系培养起来的缺乏爱的表达，现有的

体制也无法让他有时间去表达的男孩，患者好比那个在那里很受伤的女孩，很惊恐，很没有安全感，她很不信任这个男孩。这个男孩总是说，我有责任感，我会照顾好你，我很有经济实力（技术），我会治好你的病。女孩却在心里说，你不懂我的心，我希望你能在乎我的感受，在乎我的过程体验，关心爱护我，希望你能诚实、真诚、说真话，有责任感，用你的行为去证明，而不是用口头。

医生与患者，男孩和女孩，好像两条相向行驶的列车，他们有同一个目标，却在相交的一刹那，心的距离却擦肩而过，永远不会有交集。

医生与患者，男孩和女孩，两条永

不相交的平行线。

男孩在想，她为什么没有接受我？女孩在想，他为什么没有在乎我的感受？

（后记：一直以来，我一直有个梦想，我们医生可以像国外的同道一样，是这个社会最受尊敬的人之一，是最聪明的人来从事这个行业，我们付出自己的专业努力，含辛茹苦的学习，回报丰厚。患者如我的家人朋友。现在看来，短期内也只能是个梦，很庆幸自己能够从事的职业是自由化程度、市场化程度可能最高的牙医，是最需要服务感的医疗专业。使得我能跳出以前自己的思维，不再把患者看作我可以单方面施加影响的病人。）DT

Tetric® N-Collection

完整的纳米瓷化充填系统





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 | 酸蚀剂 | 纳米瓷化树脂粘接剂
纳米瓷化树脂自酸蚀粘接剂




修复前 修复后

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

人才是企业发展的源动力

——本刊专访六和拜尔集团医疗总监朱丽雅



DTI: 朱总监, 您好。非常高兴您能接受我们的采访。前段时间刚刚看到新闻, 六和拜尔在海南的口腔医院已经开业, 今年来六和拜尔发展的非常迅速, 我们很想知道这样一家快速发展医疗服务集团你, 是如何看待人才与企业发展之间的关系的? 拜尔齿科如何留住人才?

朱丽雅: 人才是企业发展的源动力。拜尔齿科对于人才的重视程度是毋庸置疑的。作为拜尔的全国医疗总监, 我始终相信, 良好的医德、出色的技术、平稳的医疗质量是医疗行业生存和发展的保障, 拥有了优秀的医生、护士和前台客服人员, 拜尔一定能成为真正的百年老店。拜尔吸引优秀人才的主要举措包括: 良好的培训体系、合理的提升制度、符合国家规定的工作时间及福利制度。

在培训方面, 从2008年起, 我们将所有的医生送到韩国AIC培训中心参加种植初级培训课程, 所有的门诊主任陆续参加中高级培训课程, 截止今年, 仅上海拜尔就有8名医生陆续参加

加州大学的种植、美学硕士课程, 应该是GIDE课程参加人员中数量最多的状元单位。在种植方面, 拜尔能有如今突飞猛进的发展确实是因为我们的种植人才是最多的, 前年底, 我们又和台湾牙周美学协会会长、GIDE讲师林保莹医生签订了两年的培训协议, 给所有拜尔的医生做牙周、美学和种植的培训, 使拜尔的牙周水平又得到了很大幅度的提高, 今年, 拜尔又计划邀请国内知名的美学修复大师给所有医生做全面的美学修复培训。我们不担心人才会流失, 因为员工在拜尔才会有这么多的培训机遇, 有个挺有意思的故事, 上个月我招聘了一位显微根管专科医生, 是来自上海一著名的牙防所, 他曾得过登士柏根管大赛的二等奖, 想跟我学习种植, 来了之后的两天, 他一直坐在办公室里, 我就有点不悦, 便问他, 为什么我在做种植的时候他不过来看, 他回答: 我不敢, 因为之前的单位曾经告诫过他, 什么科目都可以看, 种植不允许看, 看了会被处罚。他怕被我责骂, 所以便呆在办公室中。我当时不禁莞尔, 便告知: 没事, 在拜尔, 种植可以随便看, 不但没人骂你, 而且还会赞扬你的学习精神。

在提升方面, 我们给予员工良好的升职机会, 80%新门诊的主任、护士长和前台经理都是从内部提拔的, 这也充分保证了拜尔所有的门诊都能以最快的速度进入标准化流程, 达到标准化管理模式。有一个拜尔创造的人才发展神话, 全国咨询部经理王燕医生是拜尔最老的员工, 十年前她刚刚进入拜尔时是一名导医, 每天站在医院门口迎接指引门诊患者, 两年后她成为了一名普通前台人员, 在工作之余, 她报名参加了交通大学口腔医学院的口腔本科课程学习, 三年后, 她成为了上

海中山公园龙之梦诊所的前台经理, 并从口腔系毕业, 一年后她顺利考取了执业医师执照, 并开始在我们五角场门诊坐诊锻炼, 2011年, 她着手创建了上海的咨询部, 2012年, 她创建了集团的咨询部, 同时也成长成为一名进步最快的年轻医生, 十年中, 她的进步创造了一个奇迹, 如今的王燕已经是我的左膀右臂, 但如果没有拜尔的提升制度、没有上海区域总经理黎强的胸襟, 一个普通员工不可能如此提升。

当然, 在拜尔, 我们提供给所有员工符合国家规定的工作时间及福利保障, 让每个员工都能在拜尔安心工作。

综上所述, 拜尔有着最宽广的胸怀去迎接每位愿意加入拜尔的人才, 我们愿意做好一方沃土。这就是拜尔的人才观。

DTI: 目前从医学院校毕业的学生与企业实际需要的医生之间有哪些差距?

朱丽雅: 很多企业不愿意招聘刚刚从医学院毕业的学生, 觉得毕业生没有工作经验, 只停留在理论阶段, 不经过长时间的培训无法胜任日常的临床工作, 所以更多的企业愿意招聘有工作经验的高资历医生。我觉得这也是人之常情。由于拜尔目前的发展势头, 我也招聘了很多刚刚毕业的学生, 发现大部分的医生都有着良好的学习心态, 愿意从助手开始做起, 跟诊上级医生一步步学习, 从沟通能力到专业技能, 稳步提高。但是还是有部分的毕业生, 操之过急, 恨不得将所有的技术都在一天学会, 在矫正、种植、修复等方面一起挺进, 但又是绝不可能的。

我曾招聘过一名年轻医生, 临床经验很短, 刚来的时候非常积极, 特

别是对于种植, 表现出很浓厚的兴趣, 觉得种植太简单, 看过几例之后便想自己动手操作, 拜尔有严格的种植专科医生晋升制度, 当然不可能这么快就让医生独立操作, 但是这个医生便心里有了疙瘩, 我曾经在医生考核时, 让他给诊所内部的一个员工补前牙的简单龋坏, 结果他将两颗相邻牙齿的树脂补到了一起, 当时我就批评他, 一个医生要求上进是对的, 也是值得鼓励的, 但是首先是必须将基本功练好, 如果连最基本的治疗内容都没有掌握, 就不可能做好种植, 因为种植绝对不是一个简单的外科技术, 它包含了牙周、修复、美学、外科等多个方面的专业范畴, 对于年轻医生而言, 必须对自己的未来有一个循序渐进的发展计划, 每个好医生都是从初出茅庐的无经验状态开始练成的, 不用害怕或者是担心, 但是时间也是磨练能力的一个重要的因素。

DTI: 作为一家快速发展的企业如何帮助自己的员工与企业一起成长? 拜尔齿科在这方面有哪些举措?

朱丽雅: 作为目前国内发展最为迅速的牙科企业之一, 我们的员工也在跟着拜尔一起成长, 以上海为例, 从上海第一家大连路诊所到目前十一家门诊部, 我们的门诊主任几乎没有任何流动, 究其原因, 收入的提升只是其中一部分, 公司随着员工在拜尔服务时间的增长, 拜尔会给予门诊主任更多的工作支持和学习机会, 联洋门诊部的门诊主任袁昆霞医生就是逐步在拜尔的帮助下成长起来, 她最先是大连路门诊部的一名普通医生, 之后调动到联洋门诊部, 2010年她参加了GIDE种植硕士课程的学习, 成为联洋门诊部的门诊主任, 并作为拜尔的代表医生跟随林保莹学习最先进的牙周知识, 经过两年的不

断努力提高, 2012年她又成为了集团的牙周总监, 现在的袁昆霞已经成为拜尔齿科的中坚力量, 也深受林保莹医生的器重和认可。

作为拜尔齿科的医疗总监, 我认为留住医生绝对不是靠看管、靠利益, 很多企业非常不信任医生, 不允许下属的医生外出参加培训, 也不愿意自己花钱在培训医生上, 把种植等项目热门治疗项目妖魔化, 不允许普通医生接触或者学习, 其实这些方式是不可能从根本上把医生留住的, 医生是医疗企业不断发展的最关键一环, 拜尔真心实意地关爱医生, 把每个医生都当成企业不可缺少的一份子, 在拜尔, 所有的技术都是开放的, 所有的医生都可以看, 都可以学习, 外部的培训和内部的培训为所有医生都敞开提供, 在拜尔, 我们的医生不是一人一间诊室, 老死不相往来, 而是齐聚在一间医生办公室中, 可以相互沟通相互学习, 分享交流意见, 共同提高。正因为这种企业文化精神, 短短四年, 仅上海拜尔就有八名员工参加了加州大学洛杉矶分校的种植硕士课程和美学硕士课程, 成为了GIDE的团队冠军。

从龙之梦诊所开始, 我就跟随黎强总经理一起走上了上海拜尔的发展之路, 拜尔的员工数量从十余名增长到现在的近两百名, 拜尔的办公室逐步扩建, 到现在已经在上海市中心的黄金地段有了整整一层楼的办公区域, 我们的种植数量更从2007年的数十颗发展到了一年近两千颗, 2011年黎昌仁董事长成功引入了海通基金的风险投资, 引领全国六和拜尔集团走上了上市之路, 如果没有拜尔全体员工努力, 不可能有拜尔的今天, 我想所有的员工又见到了拜尔的未来契机, 众志成城, 其利断金, 我坚信。DT

如果发生错误：什么时候遗忘或者什么时候改正

Sally McKenzie, 美国

如果您经常阅读我的文章, 您可能注意到我会花费相当的篇幅讲述您应当如何处理诊所制度中的不足。在本专栏中, 我将采用一种稍微不同的方式。我希望您策划一个聚会。现在我们所说的聚会指的是“办砸聚会”。我必须得表扬一下Bill Bartman, 是他提出了这个词, 我真得很喜欢这个概念。它表达的思想是拥抱错误, 承认不足, 并庆祝“搞砸过”。我可以保证您的队伍中的每个人在过去的6-12个月至少犯过一次重大错误。

Bartman先生提到曾经有一名员工犯过一次1000万美元的合同错误。公司想方设法将其削减为100万美元, 但对于我们大多数人而言, 这仍是一项重大失误。但Bartman认为, 如果这名员

工在其它方面很优秀, 一味地打压他, 只会使他以及其他员工不再提出解决问题的创新性思路以及新观点。

我们知道“寒蝉效应”是指人们由于害怕惩罚而不敢发表言论或做出某种行为。

我们经常发现员工由于缺乏勇气而不敢采取行动。他们怕犯错, 怕牙医对他们失望或生他们的气。他们做一切事情都要征得同意, 从他们接听电话到如何强调一句话。这样下去, 诊所事几乎是一成不变的, 因为员工没有权利思考问题, 改善诊所体系, 或者按照具体情况偶尔办砸事情。

庆祝出错

众所周知, 牙医是完美主义者 (患

者非常重视的一个品质), 他们希望毫无差池地做好一切。可以理解的是, 即使您完全明白人非圣贤孰能无过, 但当您或您的团队中的成员犯了错, 您还是会感到丢脸。与其他所有人一样, 有时候您和您的团队只不过是“人”而已。

但是, 通过犯错, 您和您的诊所不断得到成长。也许您可以每年举办一次聚会庆祝犯过的错误, 而不是把它们塞到橱柜里, 希望它们消失, 永远不再使您难堪。

要想庆祝您和您的团队的优秀业绩和成功事迹很简单。但如何庆祝您和您的团队出现错误后所面对的严峻挑战、障碍呢?

事实上, 尽管这些经历可能令人不愉快, 但正由于它们, 您的团队如今才

能成为一个更加优秀的团队。偶尔适当地允许您自己和您的员工做“正常人”, 允许犯错, 可能会帮助避免未来犯下更大的错误。

举一个很好的例子。我最近和一名牙医进行了交谈。他的收费员不小心收错了患者的钱, 将120美元收成了1120美元。这位患者给诊室打电话时非常愤怒。本来这件事在当天就可以解决, 但是直到患者结账离开时, 前台还是一团糟。

不幸的是, 这位牙医只单方面地听患者的说法。在这个经济不景气的年代, 人们很容易烦躁, 当员工犯错时容易对员工发火。听完患者的投诉后, 他立即斥责这名员工, 但之后他后悔不已。

在这件事中, 牙医和员工都犯了

严重的错误; 员工犯的是偶然错误, 而牙医则是判断失误。但是, 双方通过这次经历在个人行为和专业层面有机会成长。

幸运的是, 在上述事件中, 牙医后来真诚地向员工道歉。他们还一起查看了患者的登记签到/结账系统, 查明出现瓶颈的原因, 并确定紧张忙碌时排解压力的方式。

我们任何人都不喜欢犯错, 但这确实是我们生活和工作中不可避免的事实。“办砸”聚会给每个人提供承认犯错的机会, 公开讨论犯过的错误, 并提出创造性的解决方案, 避免未来再次发生, 最重要的是, 继续向前。

项目管理方法在私立口腔医疗机构管理中的应用(4)

——北京久汇口腔诊所为例

在2月份的文章里，我们已经确定门诊在2007年面临的最大的问题是企业缺乏核心竞争力。在3月份的文章里，我们已经描述了北京久汇口腔诊所面临的竞争和机会，也确立了门诊的发展方向和战略目标。总结大约有七个内部项目群可以作为解决日常口腔门诊的各种问题。

在北京久汇口腔诊所的案例中，经过私立口腔医疗机构管理经营者、经济专家、社会专家对初期阶段的各种面临的问题进行权重打分，采用“背对背”的方式对以上的七个项目进行评价打分，其中打分标准为：好——5分，中等——3分，差——1分，作为判断项目先后顺序的得分值指的是项目的重要程度，得分值越高，表示项目越重要。

- 通过专家打分得出以下结论：
- 第一、项目G服务优化与提升项目；
 - 第二、项目E营销能力提升项目；
 - 第三、项目F内部管理改善项目；
 - 第四、项目D融资能力增强项目；
 - 第五、项目A市场环境改善项目；
 - 第六、项目B成长空间拓展项目；
 - 第七、项目C政策体制完善项目。

我们结合上述内容，主要针对“企业缺乏核心竞争力-问题树”而列出“服务优化与提升项目-目标树”。(图1)

“目标“群”G——服务优化与提升项目”是一种积极改善的方法。

为了保证项目能够正常执行，必须有完善的项目管理体系。企业项目管理能力是企业发展的核心竞争力。企业项目管理是站在企业高层管理者的角度对企业中各种各样的任务实行项目管理。久汇齿科综合考虑项目目标、技术、环境等因素，使用不同组织结构来管理项目，并使之与项目生命周期动态适应。在项目选择阶段，是以规划／市场牵头的矩阵组织，在项目执行阶段是以平台总监牵头的矩阵组织，在项目产品生产阶段，又纳入正常运转的生产及销售的职能组织中。(详见图2，图3)

“项目管理的能力和水平将构成新经济时代
个人和组织的核心竞争力。”

久汇齿科在创建、成长的过程同时也是核心竞争力培育和发展的过程。从表象上看，一个个项目的成功推动公司跳跃式的发展，实质上是公司项目管理体系在保障一个个项目的成功。久汇齿科从创建以来就按照项目管理的要求来运作，并不断完善此项目管理体系，培育公司的项目管理能力来整合公司在技术、组织及文化等合力，使公司保持发展。企业要在未来的市场竞争中赢得优势并获得丰厚利润，必须明确为了赢得未来应怎样建立和增强自己的核心竞争力。**DT**

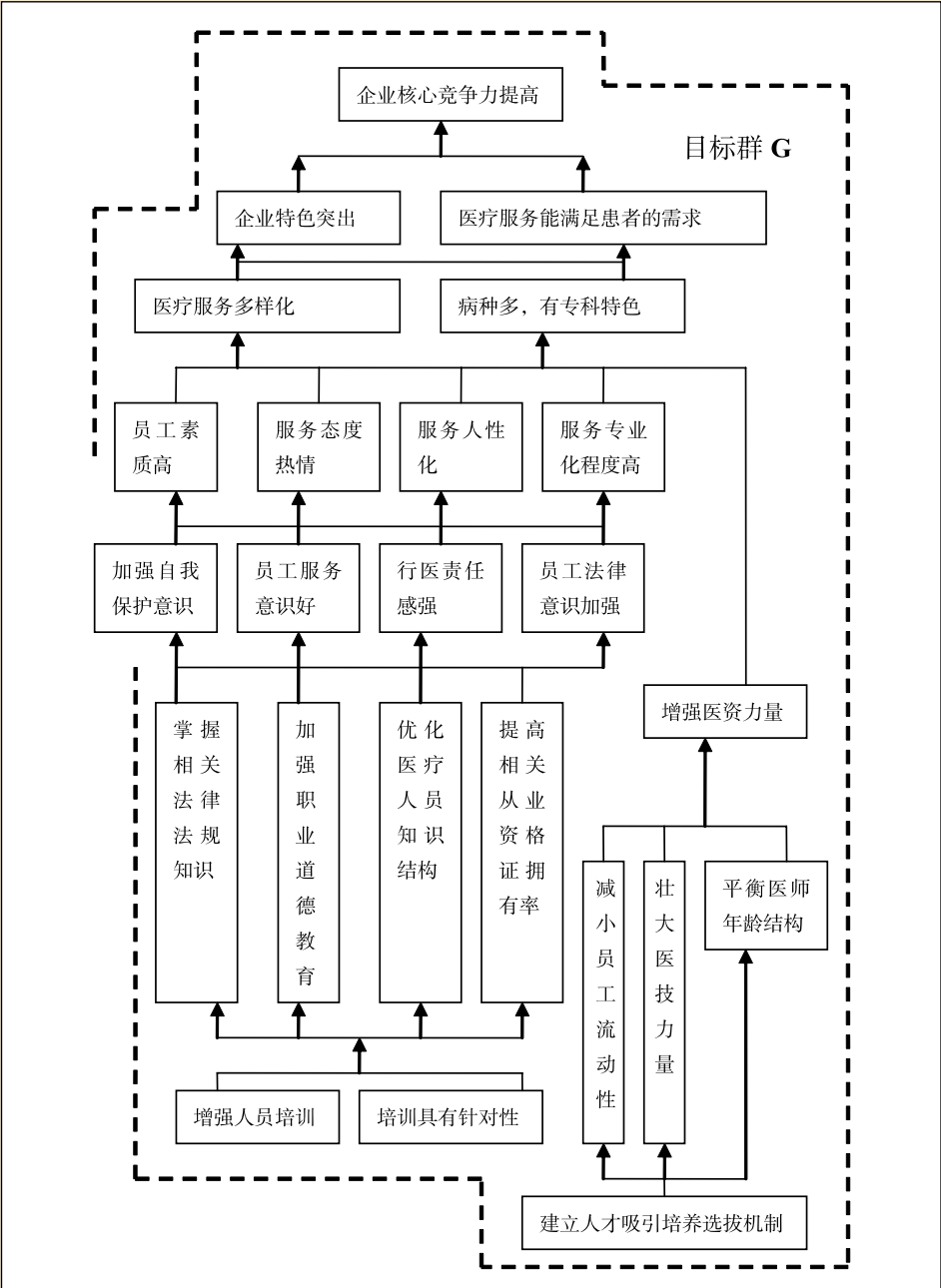


图1

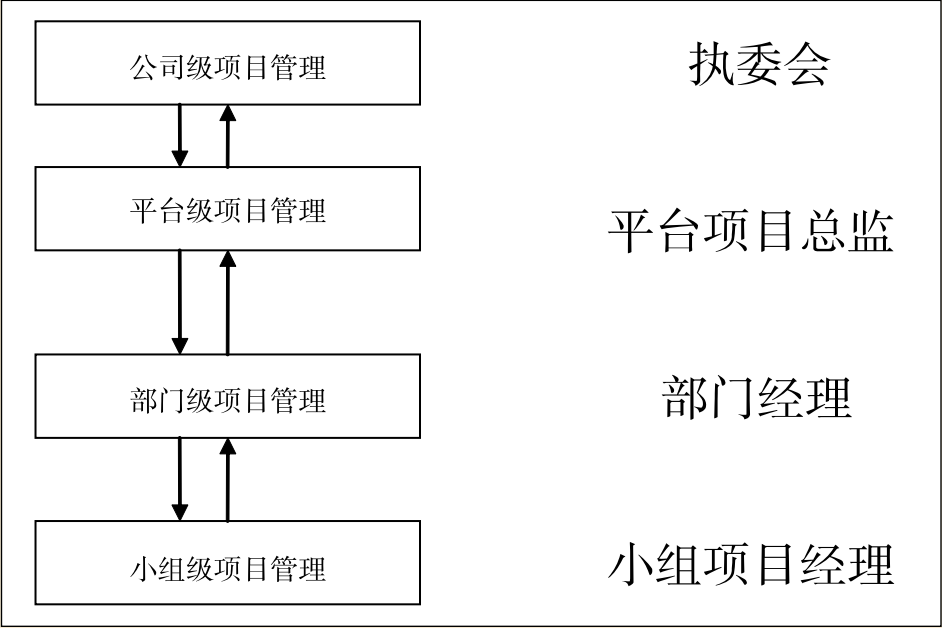


图2

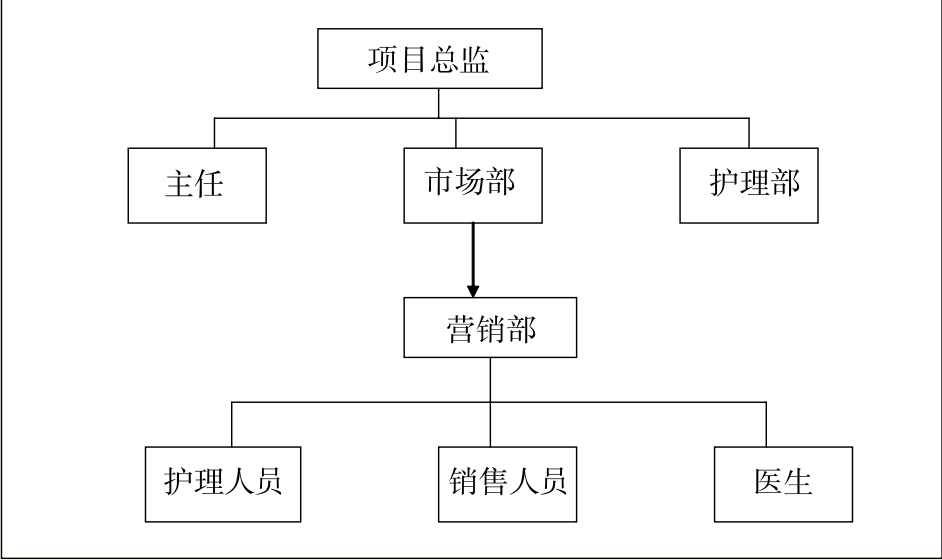


图3: 北京久汇口腔诊所项目组织机构

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。

美国阿根公司

——专访美国阿根公司的CEO, Anton Woolf

DTI: 首先能否请您向我们的读者简单介绍一下您自己及您的公司?

我是美国阿根公司的CEO, Anton Woolf, 我在12年前加入公司一直主管国际销售业务, 直到2008年1月被任命为CEO, 公司由我的父母Bertie 和 Jackie Woolf创立于南非, 是一个有着50多年历史的家族企业。阿根公司现在在美国以及全世界最大的牙科贵金属合金材料制造商, 我们向全世界100多个国家销售超过600种的牙科贵金属以及非贵金属合金,并向世界范围提供提纯回收服务。

我们作为牙科合金领域的国际性行业的领导者, 凭借着丰富的经验, 先进的生产设备, 精密的分析技术, 持续投入研发新的技术, 引进新的优秀人才, 以客户为中心的服务准则, 为全世界提供最多种类最优质的产品。

DTI: 您是如何看待目前中国牙科市场以及其未来的发展?

中国的牙科市场将会是一个令人振奋的市场, 也是阿根公司的重要战略规划之一, 我们将花更多的精力调用更多的资源来扩充我们的在华市场, 随着中国人民生活水平的提高和对口腔卫生的日益关注, 牙科产业在市场中变得更加重要, 我们相信, 阿根将成为其中重要的一份子, 为广大患者提供专业的解决方案。

中国的牙科市场将是一片光明, 我们同时相信中国的经济还将会以超越其他国家的速度持续增长, 牙科产业也会随之增长, Argen将会以自身50多年的行业经验支持我们在中国的合作伙伴以及所有客户共同成长。

DTI: 阿根的核心竞争力是什么?

阿根是世界上最大的牙科贵金属合金制造商, 我们使用纯度最高的原材料, 生产超过600种不同种类的贵金属合金以适应各个不同的牙科市场。凭借着最为严苛的质量管理体系, 100%完美的产品质量让客户任何时候都可以放心。我们还和伙伴以及客户协作研发应用于不同牙科修复领域以及牙科陶瓷系统的新型合金材料。全世界只有我们可以提供如此广泛类型的合金材料, 以及关于合金实用的专业技术知识。我们根据全世界不同地区的市场大力研发不同种类的合金材料以适应各种个性化需求, 同时我们还进行Captek材料以及技术的生产应用于推广, 用于激光选区熔化快速成型的一系列贵金属以及非贵金属合金粉末的研发与生产。

DTI: 阿根对中国市场是否有一个长期的承诺?

我们对中国市场有长期的规划与开发计划, 现在已经在北京成立了代表处, 首席代表是孙宏燕女士, 她是一名专业的牙科医师同时在牙科合金的销售以及市场推广领域也有丰富的经验与

资历, 我们非常幸运可以争取到她加入我们的团队。

在中国captek的销售以及市场开发由Chris Lauro先生负责, 他是阿根的Captek分部的亚洲区销售经理, 他在我们Captek中国市场推广计划中起着重要的作用。

我们还计划在中国投资成立分公司, 招募更多的员工为中国客户提供更优质全面的服务。我们有信心成为中国最大的牙科合金供应商。

DTI: 今年公司有什么新产品上市吗? 在中国市场有什么重要的市场

活动?

我们现在有很多的新的产品正在研发当中, 包括我们近期计划投放中国市场的新型合金产品。其中一项最令人关注的专利技术产品就是Captek, 这项先进的技术为临床治疗提供美丽, 健康的牙科冠桥修复体, 不论是技工,

牙医还是患者都会从中受益。我们正在SFDA国家食品药品监督管理局进行包括captek, 牙科合金在内的10个不同类型的产品的注册。我们将持续致力于为中国市场提供最高质量的牙科健康解决方案, 以及最全面的牙科合金产品。 **DT**



全球性的合金制造商

美国阿根公司北京代表处
地址: 北京海淀区中关村西区
欧美汇大厦727室
电话: 18601214333
联系人: 孙宏燕
www.argen.com

至纯人生

至美 富丽的金色使得人生暖如瓷影

至灿 轻质氧化物提供绝佳的颜色控制和活力

至易 比其它橙色黄金合金更易抛光

至坚 先天和后天短中跨径桥梁工作皆可胜任

至容 和所有主要瓷器兼容

至值 比大多数其它橙色黄金合金更经济





0197

