

我當牙醫助理的日子

醫師與病人間有一個中間人，對於醫院來說這個中間人就是護士，而對於地方診所而言是不具有專業執照的助理，雖然他們在病人認知中是護士。而我就是在牙醫診所擔任這個中間人的角色。其實在一開始我也不知道平常大家在診所看到身穿制服的小姐，實際上並非全是專業護士。而這個訊息就在我上網看有無打工機會時，跳到我眼前。一開始看到會覺得有點奇怪，仔細看內文後，發現他並不需要專業證照，甚至是無經驗也可以去應徵，那我就抱著好奇的心情去應徵了。這一做就是一年多。

而我在告訴身邊的人我的打工職業時，他們的第一個問題是，牙醫助理不是護士嗎？第二個是，那你要記很多英文專業術語嗎？你都聽的懂喔？其實牙醫助理並不一定要是專業護士才能做，因為他不需要也不能接觸到病人的口腔內部，那是醫師的工作。助理小姐負責的是遞器械給醫師，隨時注意病人的反應，像是我們都會跟病人說，痛就舉手，我們就會停一下等等。而病人一舉手，我們就必須讓醫師知道病人會痛，因為有時候醫師會忽略。那至於專業英文術語，其實在實習的時候上一位小姐會先告知，那在跟醫師診的時候，醫師也會抽空再說一次，讓新手加深印象以及更上手。

現在來說病人與助理、醫師與病人、醫師與助理間的互動。

首先是病人與助理的互動關係，在整個的看診流程以及在坐上診療椅之前，病人接觸最多的是助理，因為不論是現場掛號或是電話預約，這些都是助理小姐的工作。而在病患一進診所掛號時，我們是有固定程序的，收健保卡、掛號費，最重要的是要詢問病患的牙齒狀況並且寫在病歷上，像是病患說牙齒痛，我們就要問牙齒怎麼的痛法，是冷熱敏感痛或是自主抽痛等等。這除了是讓醫師在開始看診時心裡知道療程要怎麼開始，同時也讓助理小姐先大概了解要準備什麼的器械或藥物，更重要的是，這是健保局發公文來規定，不能不問也不能不寫。不問不寫的話，在進行健保抽審時，極有可能會以刪減申報費用作為懲罰。那當然病

患也不是問什麼就答什麼，我有遇過病患他就直接跟我說，醫師看了就知道。這種時候我們就只能微笑告知這是健保局的規定。

如果病患是小孩時，一樣要做詢問的動作，順便安撫一下小孩害怕的心情。

而我在做掛號程序時，有些病患就會問一些問題或是跟我們聊天一下。像是，你們在這裡開很久了嗎？你們醫師在哪裡？等問題，甚至有人問到醫師有幾個小孩之類的問題，又或者說很害怕看牙醫，但是又痛到受不了(這是最多人說的)等等，而這時候我們就會一一回答以及安撫病患情緒，當然關於醫師的一些事情就說不知道、不清楚。在整個過程中，我都是面帶微笑，尤其是問到有關醫師的事時，即使我在心中很不以為然，但不能表現出來。

做完掛號程序，接下來就是請他們上診療椅了。而我的動作以及說話方式會因病患年齡不同有所差異。最大的差異就是小孩跟大人了。我有碰過小孩在診所門口就開始大哭，不願意進診所或是剛踏進來，就邊哭邊拜託媽媽說不要讓他看牙齒等等。那這種時候，就是邊掛號邊安撫小朋友，一掛好號，基本器械準備好，我就開始進行哄小孩工作。除了要有可以抓他們的力氣之外，還要想辦法讓他們停止哭泣，這時候我就在把他們送上診療椅的過程中不斷的跟他們說，醫師檢查一下而已，沒有要看。或是，不把牙齒的蟲抓光的話，晚上蟲會來把牙齒吃光光喔，這樣你就沒有牙齒了。又或者是，等一下看完牙齒，會送你禮物等等各種哄小孩的話。那在面對是小女生的話，遺憾的是，我有時候會用加深性別刻板印象的話語在他們放聲大哭或尖叫的時候，比方說，用童話故事裡的公主或是這樣就會變醜，沒有人會喜歡.....，不過在面對小男生時，我幾乎不說，你是男生要勇敢等。我大部分都是對所有小孩說，等一下要忍耐、會痛一下下要勇敢。但是在診療過程中，幾乎都是小男生哭跟尖叫比較多。

相對而言，大人就理性多了。我請他們上診療椅完全不需要費工，最多就是他們在說很怕看牙醫或是我很怕聽那個在鑽的聲音等，我會安撫他們的心情順便傳達衛教觀念給他們，提醒他們每半年就要給醫師洗牙與檢查。否則等到痛了，多半就是要花大錢的開端，因為可能是已經蛀到神經(牙髓腔)了，治療完後會建

議做假牙套套起來不然將來咬裂機會很大或是嚴重牙周病，牙齒都要掉了，缺牙則會建議做牙橋或是植牙等等這些都會花很多錢。

再來就是醫師與病患間的互動了。同樣地在面對不同性別以及年齡的病患時，醫師也會有不同的說話方式以及應對態度。比如說，是小孩要看的話，醫師會先哄，在看診過程中也會不斷安撫小孩害怕的情緒，對小女生會說，快點弄漂亮，去學校就不會被笑了或是不弄好，蟲吃完牙齒換吃嘴唇，沒嘴唇很醜的喔之類的話。對小男生則是你是男生要勇敢一點或是你在不聽話就叫媽媽先回家，你弄好再來帶你回去(這句話對小男生影響力很大)等加深小朋友對性別刻板印象的話。雖然我覺得在診療當下，小朋友是完全聽不進去任何一句話，因為他們正在使勁的掙扎跟哭鬧。至於為什麼會說先讓媽媽回家，是因為小孩覺得媽媽心容易軟，用哭鬧方式來讓媽媽心軟以達成不用看牙醫的目的。

不過小朋友在哄之下仍是不願意乖乖就範的話，這時候醫師跟我兩人就要開始唱雙簧。在小朋友哭鬧不停之下，醫師會說，你再發出一聲聲音，就要留下來10分鐘喔。這時候就要拿出計時器，轉給小朋友看，這時候小朋友會傻住，就要利用時間趕快進行治療，這招屢試不爽。如果還不行，下一步就是跟小朋友說那我們要把你一直哭的模樣錄下來，送到學校給你的同學看，我會走開假裝要拿錄影機，這時候小朋友也會安靜一點。其實看一個小孩的牙齒的時間有時候可以看兩個大人的牙齒，因為光在安撫他們以及在治療過程中不斷掙扎，醫師必須停下來這些時間其實花費很多。等到治療完小朋友的牙齒後其實醫師與助理也是十分疲累的。因為他們一掙扎或是手伸起來要抓醫師時，我就必須立刻壓住他們，否則他們會受傷，同時也因為在治療過程中多少會有痛跟酸的感覺再加上害怕，小朋友幾乎是用盡全身力氣在哭跟尖叫，所以看完小朋友的牙，他痛，我們耳朵也很痛。因此我現在抓小孩的力氣變大，哄小孩技術也變好了。

換成人病患看診時，醫師開始看診就會邊告知病患除了病人本身感覺得不舒服的部分有什麼問題之外還會再跟病人說哪些部分也是有問題的。那在治療過程中，由於牙齒治療是侵入性的，所以會有不舒服的感覺，病患會因為痛而直覺想

把頭擱開，這時候醫師都會請他們忍一下或是說快要弄好，再等一下。在整個治療前，醫師會告訴病人等一下要做什麼，過程大概是什麼，以及治療完後的後續處理或照顧方式。我把醫師對病人態度的不同因性別與年齡差異分三類。年輕女性、年輕男性以及老年人。我覺得有明顯的態度差異就在面對這三類人時很清楚可以觀察到不同。在面對年輕女性時，醫師會講解多一點，會多注意病患在治療過程中的反應，會多提以及注意整體美觀的問題。而年輕男性病患則會比較沒有注意他們的反應，比較少提及美觀問題，而是多強調以堅固耐用為前提的治療方式。我想醫師覺得女性比較愛美而男性則是實用性高即可的觀念吧。但兩者相同的是醫師力道一樣大，也因為是年輕病患都會建議他們不要輕易拔掉牙齒，能救盡量救，像是在做完根管治療，俗稱抽神經，都會強烈建議他們做個假牙牙套以防牙齒咬裂，因為他們還好幾十年都還要用到牙齒。而老年人病患，醫師以尊重以及慎重的態度面對之。不只是因為老年人年紀大也是因為他們身上的一些疾病，像是糖尿病的病患如果需要拔牙的話，醫師都會再三確認牙齒能不能留，因為糖尿病病患的凝血功能不好，如一定要拔的話，都盡量請他們安排早上的時間過來，這樣比較安全。除了糖尿病還有高血壓、二尖瓣垂脫落等等疾病，除了在病歷上已有做註記之外，每一次看診前醫師都還會再問血糖、血壓有沒有控制好或是有無定期檢查。除了這些，醫師對老年人的力道會比較輕，講解治療過程以及術後照顧會更清楚，也會要求他們隔天複診或是在一定時間內回診，以確保安全。

最後就是醫師與助理的互動了。我跟醫師互動最多的地方就是在跟診的時候以及到把病患送走之前。平常沒病患時，醫師都在自己的辦公室裡做自己的事。我在跟診時候，要眼觀四方，耳聽八方。因為助理的功用就成為醫師的第二雙手，適時的輔助醫師，要隨時注意醫師手現在的動作，比如說醫師的手伸向可噴氣/水的機器時，我同時就必須把吸水的管子靠在醫師要噴的牙齒旁邊還要腳踩蛇管(大型吸氣機)靠近病患的臉，避免醫師一按，弄的病患整張臉都是水。材料用完要立刻補，還要降低病患的舌頭、口水對醫師造成的干擾，比如說在補牙的過程

中，填補的四周要乾燥，否則會影響填補的效果。所以要隨時把口水吸走，必要的時候要壓住病人的舌頭。除了注意醫師的動作還要聽他需要哪些器械，他一說就要立刻準備好，一方面是可以省時一方面是不可以讓病人等。也因為我們是在輔助醫師的，因此我們助理本身對治療過程中的干擾就要降到最低，像是醫師在用機器鑽的時候，病患口腔內除了自己的口水還會有機器運轉時的水跑出來，所以在病患口中的水太多到溢出來之前，就要拿機器把水吸掉，這時候就不能干擾到醫師的視線以及整個流暢度跟動線。除了準備醫師所需的器械之外，有時候需要提醒醫師一些事項，像是在根管治療前跟結束後需要照 X 光片等等。除了手在動，耳朵也要聽，聽醫師跟病人間的對談，這可以幫助我知道下一次的療程為何，以及醫師結束療程後我接下來要跟病患說哪些資訊。治療結束後，場地就轉移至櫃檯，醫師會回答病人的種種問題，而我在旁適時的搭腔，邊注意醫師有無把病歷輸入健保卡內，因為有時候醫師會專注於回答問題而忘記寫入。

而醫師同樣也會提醒我們一些事項，有一次我跟我同事一起跟植牙的診，在開始前醫師就拿著病歷過來，暗示我們要特別注意，因為這位病患是有罹患 B 型肝炎的。這些都是在專業上的互動，而平常的互動多半都是送走病患才有的，比方說有時候醫師會跟我說，通常說錢不是問題的人，其實才是真正有問題的，你出社會就知道了。因為上一個病人就是這樣。我們偶爾也會聊一下天，但是多半都是在問我幾年級了？將來是要考研究所還是怎麼樣？之類的。

我在診所工作一年多了，其實也有些感想。這個職業其實有些部份是算服務業的，為什麼這麼說，因為我們不能擺臉色，不可以兇病人，雖然我之前就有被擺過臉色，我們要溫柔微笑，面對客人任何刁鑽的問題不可以有一絲不耐表情浮現。我也有遇過被病人家屬專程打電話罵我的，雖然我認為我並沒有做錯，但我還是只能道歉之類的話來安撫他。還有預約八點的病患，遲到整整一個小時，九點到而這是我的下班時間。但我還是讓他看，同時面帶微笑說沒關係。我想我有被磨練到吧，一切以客為尊。

而這個工作是高時薪同時流動率也高，而且我覺得為什麼牙醫助理都徵女性

是有一些原因的。這份工作的時薪是界於 100 到 120 元間，甚至是 120 元以上。時薪雖然沒有家教高，但相對於餐飲業的時薪(98 元起跳)是相當的高，但是流動率也高。我歸納了幾個因素，第一，忙起來連休息時間都沒有，我曾經上一整天的班，從早上 9 點半進診所，10 點半開始跟診，跟到快一點，中午休息，到五點之前有零星的病患進來，但五點後就一路忙到 9 點多，診療區外坐一群人，連吃飯時間都沒有，只能一直喝水。第二、工作死板，很固定，就哪幾項療程，補蛀牙、根管治療、洗牙、牙周病治療、贗復假牙咬齒模等。三個月就可以上手，準備東西都一樣。第三、要不怕髒，不怕血，不怕惡臭，因為我們要清理器械，上面會有血有口水等等，準備休診時要整台診療椅，尤其是清洗痰盆(給病人吐水)要倒醫療廢棄物等等。而在跟需要開小手術的診時，例如拔智齒，這時候怕血就會妨礙到醫師的動作。惡臭，除了是病人的口臭，最臭的是因為蛀牙蛀到牙齒神經腐爛，醫師一打開牙齒後飄出來的味道，這時候我很佩服醫師了，他可以忍受，因為如果說我距離病患是 60 公分的話，醫師就是跟病人距離 30 公分，那味道就更重。第四、這是我同事以及他的一樣是當牙醫助理的朋友說的一個因素就是畢業了，有找到正職工作或是學費賺到了等等。第五、封閉性高，在診所裡除了病人就是醫師，而且人都是固定在一定的場所內，很少接觸外界，除了醫師所屬的學會有活動，小姐們負責打理，租場地、活動前的準備等，但接觸的還是醫師跟助理。

而至於為什麼牙醫助理都是女性，這我一開始有去思考，因為我覺得這些工作男性同胞們也可以勝任，也有聽說有些牙醫診所是有請男性助理的，但大部分診所是偏向徵女性的。但是後來我自己有發現一些可能的因素，第一、我們有時候會碰觸到病患尤其當病患是女性時，例如在幫他們圍圍兜時，我有時也會碰觸女性的身體，會馬上說對不起，但如果今天助理是男性的話，或許女性病患會覺得不舒服，而且醫師又是男性，病患在看診過程中或許心中的壓力指數高過看牙醫的指數。第二、小孩，並不是說男性不會哄小孩，而是在壓制小孩的過程中，力道要有所控制，根據我的觀察，如果壓小孩的力道太大，他們會更害怕更想要

掙脫，而如果是有一點力量但是又不至於對他們造成力道上的壓迫，小孩就比較不會一直掙扎，而且我覺得醫師跟男性助理站一起對小孩所形成的壓迫感應該會比我跟醫師站在一起所形成的壓迫感來的低。不過，我認為男性助理在牙醫診所還是有幫助的，至於是什麼樣的幫助，我想除了同樣也可以是醫師的好助手之外，應該還有其他地方是男性助理有女性助理所沒有的優勢，這是值得去觀察探討的。