

牙科創新創業管理新思維



作者簡介 劉興成醫師

- 陽明大學牙醫學士
- 臺灣大學臨床牙醫學研究所碩士、博士
- 臺灣大學管理學院EMBA碩士
- 北京大學光華管理學院EMBA碩士
- 陽明大學第十六屆傑出校友(2019年)
- 陽明大學五大創業家(2020年)
- 北京大學光華管理學院台灣校友會第六屆會長(2019-2021年)
- 臺灣大學牙醫校友總會總會長(2020-2022年)
- 北京大學健康管理協會副會長
- 維成國際口腔醫療集團總裁
- 中國歡樂口腔副總裁
- 國際牙醫學院院士、國際理事
- 臺灣大學臨床牙醫學研究所執行長
- 陽明交通大學管理學院兼任副教授

著作：牙科創新創業管理新思維(ISBN 978-957-43-4716-2)。劉興成。

牙科創新創業實踐(ISBN 978-957-43-9328-2)。劉興成

台灣的牙科紅海市場競爭激烈，牙醫師也已經趨近飽和。每天有10多家新設牙科開業，同時也有10多家牙科倒閉關門。新創牙科的創新創業管理新思維將是新創牙科成敗的重要關鍵。

用心創新，牙科醫療會更美好。心中有愛，才能把牙科醫療當做終身志業。新創牙科必須持續創新，持續堅持理想，才能永續經營。牙科創新創業管理新思維的目的是改善所有的不方便和不滿意，讓新創牙科的醫師、助理和病人都快樂開心。牙科創新創業管理的目的不是以追求門診的最大獲利為唯一目標，只有將新創牙科、醫師、助理和病人所關注的議題，融入牙科創新創業管理中並持續實踐，讓新創牙科、醫師、助理和病人都開心快樂，進而建立病人對我們的新創牙科醫院或是新創牙科診所產生信任，才是牙科創新創業管理新思維的勝出與永續生存之道！

牙科創新創業管理的動力來源是分別是科技推力(Technology push)和市場拉力(Market pull)。科技推力就是人工種植牙、微創植牙、舒眠植牙、一日植牙、隱形矯正、牙科雷射醫療、全瓷牙、CAD/CAM、3D列印等等的牙科創新科技，改變了傳統的牙科醫療模式與結果。市場拉力則是病人的需求，更快，更不痛，更精密，效果更好。因此病人的需求決定市場，牙科創新創業管理者的佈局將決定結局。如果牙科創新創業管理者不持續學習，不持續創新，長江後浪推前浪，終將被新興的牙科市場淘汰！這也是為什麼99%的牙科私人牙科診所無法永續經營的關鍵。

牙科創新創業管理的核心價值有：醫學倫理、醫學人文、科研創新和病人信任。如果牙科創新創業管理偏移了核心價值，我們只是個牙匠，我們談的都只是開業術而已！有了核心價值導引，我們的牙科創新創業管理才能朝向病人需求和良醫的目標的前進。



牙科創新創業管理的願景是提供以病人為中心的牙科醫療照護。牙科是專業，同時也是醫療服務業。以病人為中心的牙科醫療照護才能真正提供牙科病人專業的牙科醫療服務，這是優質的醫病關係建立的基礎。

牙科創新創業管理的策略是提供牙科客戶獨特的價值信賴。就是牙科專業和病人信任。

牙科創新創業管理的競爭優勢有：創新、科研、口碑、信任。創新很難，模仿很簡單，優質的創新更難。科研以往都是學校和教學醫院的工作，如果要將新創牙科診所門診醫學中心化，新創牙科門診的科研就是最好的競爭優勢。新創牙科的口碑就是新創牙科的品類，沒有品類就沒有靈魂，沒有信任。新創牙科很快地會被淘汰掉，更談不上永續經營。病人的對於新創牙科的信任和推薦，就是證明我們的牙科創新創業管理新思維的商業模式是對的。

牙科創新創業管理必須持續創新，持續進步，新創牙科診所才能持續成長和永續發展。沒有任何一種商業模式是可以永久屹立不搖的，因此持續創新創業管理的新思維是一個動態管理，努力和鬆懈在時間的加成下，讓結果有如天壤之別。持續創新與努力101%和99%的差別看似不大，但是經過一年365天的演變後， $1.01365=37.8$ 和 $0.99365=0.03$ ，這個差距是超過千倍的。創新簡單，堅持很難，沒有方向和步驟的堅持則是更難達到目標。

牙科創新創業管理新思維的14個原點有：牙科獲利模式創新、牙科網絡創新、牙科結構創新、牙科流程創新、牙科提成創新、牙科定價創新、牙科空間創新、牙科市場創新、牙科產品表現創新、牙科產品系統創新、牙科服務創新、牙科通路創新、牙科品牌創新、牙科顧客參與創新。

牙科創新創業管理前10大提問有：自己對於新創牙科有沒有信心？新創牙科團隊有沒有執行力？新創牙科的目標病人是誰？新創牙科的主治項目是什麼？病人為什麼要到你的新創牙科門診就醫？如何從新創牙科的治療項目獲利？如何設計打造新創牙科的醫療服務產品？新創牙科門診的醫療規模預估值有多少？新創牙科在創新創業後的發展戰略？如何找到牙科創新創業的機會？

牙科創新創業管理新思維33步驟有：禮儀制度是牙科經濟工程學和創新創業的基礎、必須專注新創牙科本業、新創牙科訊息管理趨勢與機會、新創牙科市場區隔、新創牙科佈點選擇、新創牙科診所空間、資本額和人數、建立新創牙科病人詳細完整檔案、計算牙科門診地點市場的總規模、描繪新創牙科診所代言人、完整新創牙科醫療服務流程和週期、高層次的新創牙科醫療服務產品、量化新創牙科醫療服務價值主張、找出接下來的100位新創牙科客戶、定義新創牙科門診的服務核心、找出新創牙科服務競爭位置、畫出新創牙科客戶掛號和付費的流程、計算新創牙科後續市場的總規模、設計新創牙科醫療商業模式、設定新創牙科產品價格結構、設定新創牙科牙醫師來源與提成結構、設定牙科診所行政人員和助理升遷結構、計算新創牙科客戶終身價值、畫出牙科醫療服務產品的銷售流程、計算新創牙科客戶取得的成本、新創牙科財務分析和管理的、找出並檢驗新創牙科成功關鍵假設、定義最基本可行的牙科醫療服務產品、證明牙科目標客戶喜愛我們、建立堅強的牙科團隊組織戰鬥力、新創牙科產業鏈上中下游整合、設立進入新創牙科障礙、持續牙科創新永續經營、牙科創新創業後低調是智慧。

文章投稿



面對網路負評，該怎麼辦？

文 / 新光保險 陳國明 專員

聊天時，我就讀高中的兒子說他和他們同學一起洗版某家餐廳，由於疫情隔離餐廳也改做便當，我問他為什麼做網路上的霸凌？他說這家餐廳送來給同學們的便當飯菜已是冷的，西瓜汁是熱的，反映店家又沒有反應及作為，我聽了大笑想想，該冷不冷，該熱不熱，這麼誇張難怪同學這麼怒氣衝天要集體洗版這家餐廳.....!?

在診所營運經營裡面，也有一個令醫師困擾不知如何是好的問題，那就是在網路上出現負評怎麼辦？

所以討論到這個主題之前，我們要想想是否在我們的治療或經營有產生甚麼問題，當然每家診所不可能十全十美，網路評論其正面的意義在於提供我們改進的空間，首先在討論這個主題前，我們必須認知網路評論其實是我們進步的階石。

在診所營運經營裡面，筆者是MBA畢業的，在此提供一個建議，就是用制度來管理(避免用人來管理)，用制度來管理是長長久久，用人來管理是短暫疲累(朝令夕改)，所以診所建立SOP便非常重要，在網路評論上如果有一套SOP的話，經營網路便駕輕就熟。當然有一些診所因為技術性超強，看診都看不完也無須管網路評論的醫師也是有的，我個人覺得做自己也沒有甚麼不好，當然這篇文章也可以忽視不看。

首先，櫃檯小姐的訓練及費用收據收退機制及治療的透明性及療程的FEEDBACK AND REMEDY等等的管理都要建立制度，這些都是病患會對診所評論好壞的依據，有建立制度的診所一般分數都可以維持在高的RANGE，千萬不要忽視這一塊，這一塊可以減少負評的frequency，這一塊做得好，就算有一點點不滿意，負評也很容易被滿意的聲量覆蓋過去，舉例來說，電話的應對和診所電話是否設兩支，一支負責對外(提醒病患回診)，一支負責病患由外打入診所，如果診所電話一直打不進去，病患就會採取在網路上留言，一旦在網路上留言就不會是好話了。如果診所營運良好，對於病患的讚賞也要不吝回覆，「感謝您的肯定與支持，我們會繼續努力加油!」是常用的詞句。



其次，認知到網路的對談不是一對一，而是一對 ∞ ，因為別人也會看到診所的回覆，所以網路上的回覆必須**中性**，然後必須把握**第一原則：不能生氣**，但是人非草木誰能無情，當然也不是一味請小姐忍耐，而是要把導火線引到網路外，在網路上「請電客服，客服會直接處理」請反應負評的病患直接洽客服做直接的處理或者診所直接打電話給報怨的病患直接處理，處理完後並告知病患會在網路上留言已完成處理「您的留言我們收到了，經客服直接聯繫，已進行處理(或完成)處理」。

一般負評的病患不滿的有三類：

行政上不滿：舉凡對助理人員態度語氣以及醫師遲到等等的**不滿**都是屬於行政上的不滿，建議網路留言「診所會進行了解後回覆給您」，然後另外用電話處理，這方面比較實用的**tips**包括免掛號費或者送診所牙膏組等小惠之禮物。

治療上不滿：避免在網路上提到治療的細節，可告訴病患請加**line**或者「請電客服，客服會直接處理」，有關治療上的不滿建議約時間當面和醫師直接溝通，不要在網路上討論，一方面避免留下證據一方面見面三分情，避免文字上寫者無心看者有意，誤會產生。如果要在網路上回覆，一般是說明「醫師資歷多年，由於牙科治療變數很多，建議如果沒有改善.....，建議回診給醫師診療」。這一部分必須非常重視，因為它是醫療的核心問題，它會影響負評的**SEVERITY**。

費用上不滿：費用上分為健保和自費，由於目前一般民眾手機上都有**健保 APP**，所以醫師申請甚麼**健保**，**健保APP**上民眾都可以得知，以前醫師不需要告訴病患要報**XYZ**健保，因為民眾不知道醫師報**XYZ**健保還是**ABC**健保，但現在時代變了，最近有很多醫師就被莫名其妙舉報浮濫申報**健保**，所以建議醫師治療要**健保**項目時，在治療的一開始前就告訴病患免得日後被無緣無故舉報。至於自費項目的問題，就記得要給付收據，病患沒收到收據醫師很容易收到申訴，嚴重者，還會遭到國稅局查稅。

以上所有的不滿，大家可以發現「請電客服，客服會直接處理」或「您的留言我們收到了，經客服直接聯繫，已進行(或完成)處理」是唯一的處理方式，也就是說另闢戰場，網路上就留給一些好評及良善好心的建議，這樣的網路經營對於診所也是一個進步往上的石階之一。當然選擇一位高**EQ**的助理來處理網路抱怨也是很重要的因素。

最後，遇到網路負評怎麼辦？

網路經營上最令人困擾的就是惡意負評的病患，面對這種病患網路上又不能直言硬吵，除了「請電客服，客服會直接處理」(這招對少數人沒用，因為他的目地就是要在網路上汙名你)，而且我還碰過拒絕用電話溝通或者託言疫情拒絕當面溝通的病患，他就堅持一定要用網路或者**LINE**對話，其實他就是要留下你的證據，我常說言多必失，他抓住你的把柄，就緊咬

文章投稿

不放了。對於網路惡意負評的這種人怎麼辦呢？

(1) **洗版**：個人親友的洗版，就是號召親朋好友在網路上留言，惡意負評的病患就會被洗下去到不知第幾頁去，一般而言一般民眾能看到20則訊息已經是極限了。

訴諸一般民眾的洗版，就是向一般善良支持診所的民眾表明最近診所收到網路惡意霸凌，希望民眾幫忙留言支持診所。

(2) 「您的留言我們收到了，我們客服會和您直接聯繫，醫師會和您一起來解決您的問題」，這個方法可以解決雖然惡意留負評但是仍然希望解決問題的人，畢竟真的惡意留負評的精神異常的人還是占少數，所以我想對方一直留負評，雖然洗版，但是他又再洗版診所，冤冤相報何時了，不如直接直球對決，解鈴還須繫鈴人，將根本問題解決或溝通也是解決負評的方法之一。

(3) 「診所收到您的留言很多次，但一直聯絡您不到，請您儘快與客服聯絡，診所醫師會和您一起溝通討論來解決您牙齒的問題」，在網路上公布對方惡意的企圖，可以降低對方惡意負評的影響力，如果這種人那段時間人數只有一位，那在分數的評比上影響便非常非常小，基本上這種方式等於是在您的網路人海留言中砌起一面牆來隔絕這位惡意負評的人與其他病患，簡言之，就是其他病患不會認同這位惡意負評的病患。更簡單的說，大家認為他就是「奧客」。

(4) 「向別人借鏡」，因為他山之石可以攻錯，其實其他診所網路霸凌的狀況也不少，我們也可以學習別人如何反應，如果有好的我們可以學習，如果有不好的，我們也可以避免犯同樣的錯誤。網路經營是一門新的學問，大家都在學習，也許有更好的解決方式也說不定。

(5) 「**BACK TO ABC**」，一切回到根本，我想只要診所經營都有照所建立的制度來做，就算有惡意負評，基本上其他的好評也自然會掩蓋這唯一(或少數)負評，再加上只要配有一位高EQ助理來處理也就不是什麼問題了。

本文章稿費捐贈荒野保護協會翻轉氣候變遷教育專用



心靈維他命，好書導讀專欄



導讀作者介紹 蔡怡怡

- 國立臺灣師範大學社會教育系兼任助理教授/文化教育工作者
- 專長：創造力教養、親職教育、成人教育、老人心靈調適與健康
- 著作：《愛情跳探戈》、《奉茶》、《各國終身教育政策評析》(芬蘭終身教育一章)
- 翻譯：《女僕》、《混亂世界下的博物館：再造、無關或衰敗》
- FB：創造力敲敲門、怡怡甜甜的風



書名：喚醒天賦-
正是時候啟動3-9歲創造力開關
出版社：天衛文化圖書



博客來網路書店

如何啟發孩子創造力潛能

為您導讀《喚醒天賦-正是時候啟動3-9歲創造力開關》

前言

「一期一會」，珍視我們與孩子、孫子女的時光。當家中有小寶貝的時候，你一定對他/她有很多期許，你對他們的期許是什麼？你認同孩子是我們最珍貴的寶藏、也是未來世界的人才嗎？你希望孩子除了平安健康之外，也能發揮獨特潛能，勇敢面對挑戰、開創未來嗎？你希望孩子生活豐富、生命精采嗎？若你同意以上的期許，我推薦大家閱讀剛出版的《喚醒天賦-正是時候啟動3-9歲創造力開關》，因為本書爬梳多位學者研究結果、數十位卓越創新者成長故事，進一步整理出實用的「創造力教養錦囊」，並分齡介紹3-9歲孩子發展特性及創造力發展策略，且提供15堂親子創意練習課，讓大人輕鬆簡單培養孩子創造性心態，在創意萌芽期，為孩子打下成為未來卓越創新人才的基礎。

開發創造力為什麼重要呢？

相信大家已經感受到5G、6G、AI時代來臨，科技超速奔騰、包羅萬象的各種創新都將是未來的生活進行式，很多工作甚至由機器人所取代，我們人類相較於機器人不同之處，就在於我們人類擁有解決問題、創思與創新能力。進一步而言，數位浪潮、科技進步及人工智慧正影響人們對未來工作的想像，創新且具全球競爭力的國家需要卓越創意人才，所以我們父母需要刷新大腦，以創新思維面對未來多樣且複雜的挑戰；培養具有創新、跨域的未來人才更是父母、老師在教育孩子時應該重視的課題。

文章投稿

9月初OECD(世界經濟暨合作發展組織) 首次公布跨國性「社交與情緒技能報告」，這個科學性調查歷經3年，調查範圍涵蓋9個國家、10個城市，各3000位10歲和15歲學生。這份調查6萬名學生的研究內容指出，「社交與情緒技能報告」包括任務表現(責任感、毅力、自我控制)、情緒規範(抗壓性、樂觀、情緒控制)、團隊合作(同理心、信任、合作力)及開放心態(包容力、好奇心、創造力)等指標，OECD的教育與技能主席史萊賀(Andreas Schleicher)在發表會上特別提醒，學生的「社交與情緒技能」影響了他當下的身心健康或學習狀況，也將影響孩子未來的職涯發展、社會氣氛，以及人類整體在政經與社會等各領域的發展。

上開調查報告更凸顯在幼兒及兒童階段，父母重視創造力教養的重要性，因為影響社交與情緒技能最大的因素，不是情緒控管也不是交際力，而是開放心態。開放心態的項目(包括包容力、好奇心、創造力三指標，尤其創造力是關聯度最高的項目)，即孩子的創造力、包容力與好奇心，有助於他們的學習與表現，更令人訝異的是創造力與好奇心不但跟「社交與情緒技能」高度相關，也是大人關心的課業成績之重要成功因素。

此外，開發孩子創造力潛能，能讓孩子保有好奇心、靈活彈性，能豐富孩子心靈、提升孩子學習內在動機，強化成就感與自信心，亦有助於孩子學習與身心調適等等優勢；培養孩子成為創新者，就是奠定孩子的心理健康與長期競爭力，是最有價值的投資。

如何啟發孩子創造力潛能?

簡單來說，創造力是個人整體表現能力，可以用「創造力五力」來衡量，創造力五力即敏覺力、流暢力、變通力、獨創力及精進力。我們可以從孩童身心發展特性與啟發孩子創意潛能的角度，分齡開發孩子五力及創意腦。

另大腦運作比實際狀況複雜，大腦很重視團隊合作；從神經科學角度檢視大腦運作，創造力是多項高階思考活動的互動結果，因此發揮創造力不只單靠右腦，需要全方位開發創意潛能，且創造力不能只有點子、想像力，還要有專注力、執行力、表達力.....創造力也會有創意成果的呈現，因此我在《喚醒天賦-正是時候啟動3-9歲創造力開關》提出「神奇魔法三部曲」，讓大人在與孩子相處的有機時光中，以故事「叩!叩!叩!魔法故事屋請開門」出發，牽動孩子想像力與情感，培養想像力及創意思考習慣；接著透過「魔法精靈請回答」引導孩子回答、發問、表達想法，讓孩子扮演聽故事後的主動積極角色，鍛鍊孩子聆聽及口語表達；更讓孩子在「揮揮魔法棒」--愉悅的音樂中自由塗鴉步驟，展開孩童富個人意義的創造，鍛鍊孩子將腦中的想像實踐出來，培養執行力、行動力，及對自己的想法有信心，進而拓展孩子的「創造力五力」。

當練習完本書的15堂「神奇魔法三部曲」親子練習課之後，請以這樣的方法繼續應用在往後的親子創意有機時光中，假以時日我們跟孩子都能培養出創造性心態、創意思考習慣及表達力，與創意解決問題的能力。



創造力就在共學共玩共創中，家長如何掌握教養重點

只有操作本書的「神奇魔法三部曲」還不足以開發創造力潛能，因為家長及環境是培養孩子創造潛能的關鍵。請在生活中實踐本書的「創造力教養八大錦囊」；教育是愛與榜樣，我們與孩子一起學習。不管以前的我們是如何，從現在開始，我們可以對世界充滿好奇、試著以「開放心態」面對他人不同的想法與行為，試著跳出僵化形式、增加新奇的想法，或是以多元的角度提問、思考難以解決的問題。

發展孩子創造力潛能，最重要的是大人對於創造力的態度與觀念。現今許多父母已經具有讓孩子多元適性發展的教育理念，只是有時候我們大人可能因為習性、原生家庭、學校教育、制式教條等因素，仍然用負面、貶抑、批評的方式在教育孩子，這本書幫助我們大人檢視自己是否還用舊有不合宜的框架來教養我們的孩子。又或者你常對自己說，「我是一個沒有創造力的人」，那如何啟發孩子對於學習的熱情，以及擁有創意的思考與態度呢？因此，大人應該對自己說：「我還有很多創造力潛能待開發，我要跟孩子一起走在發展創意思維的這條路上」。釐清並確認你的教育目標，是要培養孩子成為未來人才，培養孩子具有主動探索、學習的熱情與投入興趣發展的創新者。

「練習」可影響孩子的腦神經迴路，但創造力的爆發沒有速成。卓越創新者成長過程中所獲得的經驗，影響到未來，誠如開創蘋果電腦、iPod、iPhone時代的發明家暨企業家賈伯斯所云：「我認為你所受的教育、價值觀和世界觀，全來自於你成長過程中所獲得的經驗」。回到我們身上，我們每個人都有創造力，孩子與我們沒有固定的樣子，我們是可成長、可塑的；創造力亦沒有固定的樣貌，它是流動的；當我們跳出框架，就會發現不同高度、多角度的視野，更多的未來可能性。

創辦PayPal、SpaceX、電動車且被稱為「鋼鐵人」的伊隆·馬斯克，他是當代火紅的卓越創新者，他的媽媽梅伊·馬斯克面對家長詢問如何教養孩子那麼成功，她告訴我們：「讓孩子他們追尋自己的興趣，孩子的熱情全都在孩提時代就已經深耕」。用創造力喚醒孩子天賦與熱情吧！把創造力融入於孩子的生活與各種領域的學習當中。

《喚醒天賦-正是時候啟動3-9歲創造力開關》寫愛、寫夢想、寫創意、寫孩子無可限量的未來；開發創造力有助於大人及孩子面對未來挑戰。希望這本書的教養觀以及親子練習的養分點滴浸潤孩子的心靈，滋養孩子與我們的生命。長大的我們，創造孩子的童年與未來。

這本書亦是父母的教養書，「神奇魔法三部曲」要搭配「創造力教養八大錦囊」才能發揮綜效，請掌握孩子不同年齡發展特性，分齡開發孩子創造力五力。孩子發展創造力潛能的黃金期是3到9歲，孩童時代的幻想、想像、創意思考及創造性心態是未來在發展更高層次的藝術創造、數學、科學發明等必備的心理特性，建議大人在孩子「成長過程」中，觀察他們發揮的創意、想像力、解決問題的能力、批判性思考能力、欣賞並尊重不同表現之包容力，及與他人開放對話的能力，記得肯定孩子涓滴的努力與進步。

我們是孩子的第一個「老師」，我們可以是有創新意識的「老師」，

保持開放心態，以練習培養孩子富有想像、創意的精神，引導孩子擁有無限可能及受用一輩子的創造力魔法；孩子有創意、生命豐盛幸福，就是送給孩子最美好的傳家禮物！

此文稿費捐贈 台灣胎兒醫學振興會（邀請您做公益，贈書送特殊家庭）

文章投稿

『取之於社會，用之於社會』

時間：110年11月13日

本會特照醫療團結合國際扶輪地區桃園東信扶輪社辦理全球獎助金心燈教養院「心心點燈-喜憨兒牙齒醫療保健計畫」，於11/13(星期六) AM09:00假桃園市私立心燈啟智教養院舉辦「心心點燈牙科室」揭牌啟用典禮。打造溫馨的「心心點燈牙科室」照護憨兒及周邊鄰里弱勢族群們的口腔健康。能為社會做點什麼是一種幸福，社會關懷與回饋不分您&我...

桃牙特照&社服委員會與您共勉~



▲ 右起一葉忠武理事長 王金順顧問
中間醫師服簡志成 後方郭希致
左一李天騰 左二 鄧聖霖醫師





桃園牙醫康樂9月藝文課程～[質感生活花藝]

牙齒顏色型態各種細節兢兢業業緊張狀態下，投入放慢步調進入自然的插花課程。

一花一葉配合老師的教導下，有最和諧的比例高達，插出心裡最圓滿的花束

在9月16日 舉辦質感插花課程，逃離世俗的紛擾，投入大自然的美感生活，邀請陳老師前來教授會員及會員眷屬如何插花，教導內容從最基礎的海綿修剪，和挑選新鮮花朵，以及修剪花朵的技巧和花朵版面配置...等等細節。一邊插花可以一邊和左右同學談天說笑，參加的同仁們都覺得此課程非常舒壓，也很希望未來有更多會員可以一同參與活動。



香氛、品酒、保養三合一 體驗活動專題報導

文 / 張秋月

為造福廣大的會員，除球類運動外，康樂委員會致力於其它活動舉辦像：插花、瑜珈、精油、潔手液、禪繞..等體驗課，透過活動的舉行，除了增長知識還能增加感官的享受。本會於 12/5 日假大桐 MINI 桃園展示中心舉辦「香氛、保養、品酒」一日體驗課，廣受會員好評，莫不期待能多多舉辦不同型態的活動，以造福會員醫師。

嗅覺是五感裡，影響情緒與記憶連結最快速的通道，有人說香味像是一襲衣裳，象徵了使用者的氣質風度。氣味就像一把鑰匙，打開你的內在世界，透過覺察體驗，學習與植物氣味共生與陪伴，感受內在的情緒流動與領悟力，在這堂香水體驗課程中一起來選出專屬的命定香吧！

第二堂保養體驗課，透過 Cathy 老師分享,了解保養的重要性，除了能改善肌膚問題、提升防護力、更好上妝外，還可透過定期保養延緩它老化的速度，拉長美麗的時限、增加自信心。保養看起來最大的效果就是逆齡，其實臉部保養的威力不在當下，是在不久後的將來呀！老師希望大家勤保養、共創美麗人生。

不論是否有飲酒習慣，品酒已是常見的社交活動之一。由專業 Jason 老師帶領大家用正統卻輕鬆的方式認識威士忌，讓你在許多場合和朋友拉近距離，也能展現不凡的生活品味！

此次活動感謝葉忠武理事長及康樂主委黃月真醫師精心安排，也感謝 MINI 桃園大桐展示中心免費提供場地及昇恆昌股份有限公司提供講師及試用品；感謝參與活動醫師~有你們的支持，是我們莫大的鼓勵，讓我們期待下次見。

~ 有時候，我們並不特別想要學什麼，然而透過人際關係互動、獲取新知總讓人快樂 ~



Music is the voice of the soul



通文達禮，遨遊國際

110年度大型活動-國際禮儀講座活動專刊

文 / 蘇婉真 (會務人員)

古籍禮記有言：「入竟而問禁，入國而問俗，入門而問諱」，西人亦有「在羅馬行如羅馬人」之古諺，嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19) 疫情發生前，國人出國旅遊人數年年創新，為增進會員醫師通曉國際禮儀，桃園市牙醫師公會國際暨兩岸事務主任委員：謝曾安醫師特意邀請外交部禮賓處副參事：呂志堅先生至南方莊園渡假飯店為公會授課演講。

提升自我，精益求精

近幾年嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19) 國際疫情尚未明朗化，故國人減少外出旅遊次數，共同防疫守護台灣，因近日國內防疫有成，疫情逐漸趨緩，為把握每一個當下，藉由此次國際禮儀講座提升自我國際禮儀食、衣、住、行、育、樂之內涵，增進本會與各國姐妹會的多元交流、增進國際視觀。

分享新知，跨國合作

本會與菲律賓馬尼拉姊妹會、韓國大田姊妹會往來日漸密切，過去本會不僅僅至菲律賓馬尼拉與韓國大田參訪，更遠赴菲律賓義診，協助當地人民裝戴假牙，進行唇顎裂開刀手術。疫情期間跳脫過往，一同共襄盛舉參與線上菲律賓馬尼拉姊妹會學術年會，讓國際學術交流不曾停歇。

養精蓄銳，開創新局

藉由此次國際禮儀講座精彩的演講，使本會會員醫師增廣見聞、受益良多，讓本會增進與國際間友會的相互交流與學習，為將來締結國際間姊妹會展開新的篇章！

文章投稿



110. 10. 31 國際禮儀講座

文章投稿

國際禮儀講座心得

International Business Etiquette Courses Experience Report



之餘，先後在東吳大學英國語言學系及政治大學外交研究所進修取得學士碩士學位。

在學期間甚至獲得非常難得的外交部獎學金，在經過外交特考及格，2000年後進入外交部服務。呂參事笑著說：「從師範學院畢業後經過兩年的預官及十年的教學生涯，在進入外交部已三十幾歲，算起來已經是個老兵了。」

進入外交部非洲司科員表現優異，在2005年外派外交部駐美國華盛頓D.C.代表處資深祕書，2012年回台灣擔任外交部北美司科長掌管美國12個辦事處，2014再外派外交部駐紐約辦事處政治組組長，2019年回台擔任外交部禮賓處副參事迄今。

今年十月三十一日，我參加國際委員會舉辦的國際禮儀講座，主講者是外交部副參事呂志堅先生(Ronnie LU)，呂副參事從食衣住行育樂來說明國際禮儀的範例，讓我收穫良多。

我非常崇拜呂副參事，他從台北市立師範專科學校畢業後就從事教學工作，在螢橋國小甚至當到教務主任，他有一個綽號叫做惡魔小天使，嚴謹又親切深得學生愛戴。最讓我敬佩的是能在繁忙的教學工作

閻星澄

會員眷屬

台北市私立延平中學學生

西餐禮儀的原則可分為五個

一、BMW rule

B是代表Bread麵包，放置於餐盤的左前方。

M是代表Meal主餐，餐盤放置正中間。

W是代表Water水或是酒Wine，放在餐盤右前方。

西餐餐具的種類眾多，當進食西餐時常常發生吃到別人的麵包或是喝到別人的水，只要牢記BMW rule就不會發生這種錯誤，當發現別人吃到自己的麵包或水的時候，也不要大聲嚷嚷稍安勿躁，召喚侍者再補上一份即可。



文章投稿

召喚侍者時先與侍者有眼神交會，確定侍者有看到之後再伸出手，示意請侍者過來補上餐點或是其他服務，這時需要注意的事是掌心要朝下召喚侍者過來，因為掌心朝上通常是召喚寵物過來，這樣不太禮貌。

二、Outside in rule

餐巾布放在展示盤上，入座後先要用輕柔的力道把餐巾布打開，摺痕朝內開口朝外，不要像小孩子一樣圍在胸前，萬一餐巾布掉到地上了，不要自己撿要請侍者再拿一條餐巾布來。

西餐餐具由外而內使用，用完前菜後最外面的一套刀叉就收走，喝完湯後湯匙就收走，吃完魚後中間的一套刀叉就收走，吃完肉後最內面的一套刀叉就收走，這時就只剩下展示盤上方的點心用刀叉了，餐具由外向內使用就叫做outside in rule。

麵包要用手撕來吃，不要用刀叉來切，所以沒有吃麵包的刀叉，法國麵包很硬不能撕開，侍者會先切成一片一片再用手撕開來吃。



三、Inside out rule

喝湯時，湯匙要由內向外舀食，以免昂貴的衣服受到湯汁濺到而弄髒，這種喝湯的方式就叫做inside out rule。

喝湯時不要發出聲音，也不要將湯碗端起來喝。喝完湯後把湯匙留在湯碗裡，湯匙的柄放在右邊為原則，湯匙的凹陷要朝上。表示吃完了可以請侍者收走了。



四、八字型 rule

用餐中途如果需要暫時離席，例如去化妝室補妝或洗手等等，可以把刀叉餐具放在展示盤上呈現八字型擺放，表示尚未用餐完畢，還會回來繼續吃，侍者就不會收走餐點。



餐巾布可放在椅背上，或是椅子扶手上面，表示暫時離席，在正式宴會上侍者會重新將餐巾摺好放回桌上。



五、4:20 rule



當用餐完畢時，刀叉可以平行擺放在展示盤的右下方，看起來像時鐘的四點二十分，這表示這道菜已經用餐完畢，侍者看到後會詢問可以收走嗎？只要輕輕點頭，侍者就會收走了。

其他有一些細節也是在西餐用餐時需要注意的，左手持叉右手持刀，一次只切下一塊要吃的分量，不要把一塊牛排都切完後才開始進食。



此外當吃第一口食物時先不要加任何調味料，先吃食物的原味後再決定要加鹽或胡椒，當調味料放置在遠方時要請鄰座客人幫忙拿取，不要把手越過別人的用餐區拿取。要記得鹽與胡椒要一起傳遞，即使只需要其中一樣，也需要一併傳遞。



除了正式宴會之外，在家裡聚餐是最有誠意的待客之道，當自己是主人時要注意，餐桌擺設美化，選擇個人特色的音樂，選擇合宜的酒杯與配菜，席間的聊天話題，餐後的娛樂，還有合宜的送客方式。當自己是客人時的為客之道，攜帶合適的伴手禮，適時照顧鄰座的女士，要稱讚男主人的酒，也要稱讚女主人的菜，在適當的時候告辭。

呂參事的演講幽默又風趣，真是讓人如沐春風欲罷不能，結束演講後我們就去享用了，美味的歐式自助餐，為國際禮儀講座畫上完美的句點。

本文章稿費捐贈荒野保護協會翻轉氣候變遷教育專用



高爾夫球隊10月份例賽活動

日期：10/3（日） 時間：12:00 地點：林口高爾夫球場

文 / 張勁松 醫師

風和日麗秋高氣爽，再加上疫情趨緩；高爾夫球隊終於又可以正常舉辦活動了。這一次承蒙黃顧問亦昇大力支持，幫我們用很優惠的價錢訂到了林口球場；並力邀衛生局王局長文彥、敏盛醫院劉宜廉院長以及高球界的明日之星劉芃珊一起共襄盛舉。當日的活動也感謝大家踴躍出席，熱鬧非凡；大家都打出佳績，一掃疫情的陰霾。賽後在球場餐廳接受黃顧問的款待，理事長也特地到場與來賓們一起給予球隊很大的支持及鼓勵；一邊享用美味的餐點一邊熱鬧頒獎；大家都意猶未盡，期待十一月份的台中外地球敘。

喜歡高爾夫運動的請趕快加入我們的大家庭吧。





龍潭肯納社福園區

這群笨得剛剛好的孩子，

是父母心頭永遠的牽掛。

當父母老去，孩子怎麼辦呢？

當肯納家庭父母老去，成年肯納兒的「家」要歸何處？

這是一個不曾放棄打造肯納照顧夢想的故事。從最初肯納親子花蓮共居的實驗、成立肯納基金會、推展元氣棧、小作所等日間照護設施，到找尋志同道合的家長以「共創」的努力來克服難以想像的各種難關，而每一道難關，反倒是促成父母更積極打造家園的動力。

星兒的爸媽，努力拼命地四處取經，只為增強孩子的能力，然而，離開了學校的肯納兒，他們的下一個階段呢？這些長大的孩子，無法自立的星兒，可以去哪裡？很快要面臨的是，會有什麼樣的老年？

(*星兒：一般暱稱肯納症/自閉症孩子為星星的孩子)

離開校園的星兒，也許可以安置到機構、將來或者能交託給手足？或者是留下財產來照顧他？這樣就可以安心嗎？家長擔憂的是，當我眼睛閉上，是否有人可以接政府可否接手照顧的責任？

星兒爸媽的心中，只有「卑微的願望」：只希望孩子能夠快樂的、有尊嚴的活著；只有這樣，家長才能安心地走入人生的歸途。

臺灣現走向高齡化的社會環境，大齡(年長)星兒或身心障礙者面臨老化的照顧問題，照顧責任常落在父母身上，而父母卻逐漸老去，身心障礙者的老化速度又比一般人早(一般身心障礙者在40歲時就可能開始老化的過程)；換言之：身心障礙者的家庭將面臨障礙者照顧的壓力，再加上父母年邁無力照顧等種種問題。基金會為使身心障礙者家長，不因年邁或疾病、往生等因素，而致身心障礙者面臨無處可去，日常生活無法安置的困境，期能提供身心障礙者一個生活學習、社會互動與平安終老的環境。



文章投稿

龍潭肯納社福園區包含了三個部分：肯納莊園親子住宅，肯納基金會的社福大樓及肯納農場。

肯納社福園區的規劃座落於桃園龍潭大石門文化園區內，這幾年我們一面籌資蓋莊園，一面首先經營了肯納有機農園；目前，肯納有機蔬菜農園的規模，計有36個有機溫室，每間約50坪，在肯納莊園興建完成前，提供莊園肯納自閉症者當地環境適應，綠手指工作學習媒介，所生產的慈心認證有機蔬菜，提供龍潭地區學校團膳、餐廳用餐及團購服務。



為了能打造一個提供肯納家庭互動參與、學習及活動和成長的場域，我們在建設親子家園同時，也在農場內建置了肯納星語小站，一個供家庭鄰里活動的溫棚空間，讓肯納家庭間透過同儕

間的互動熟悉後能互相融合並減輕家長照顧的壓力，也藉此希望讓自閉症者透過對環境的熟悉適應能無縫接軌未來遷入肯納莊園的生活。

為了讓肯納家庭之間能透過活動更認識彼此，肯納快樂叢林的園藝體驗活動搭配星語小站的活動空間運用，期能透過農園藝治療及產出與社會接軌，透過優質農作敦親睦鄰，也邀請鄰里友善社團來訪交流增加善的循環，並連結了十多個周邊資源，為的是能早日實現莊園四大服務理念。



而肯納親子家園的建設最大的意義在於，打造讓肯納父母可以與星兒共居的環境，由這個肯納社區的所有家人共同照顧大家的孩子，減輕家長長期照顧的壓力，而不是單獨將孩子送到機構中由機構獨力照顧。

肯納社福園區的初衷是由一群不肯放棄孩子未來的家長共創建設的；親子家園，由認同與孩子同居共老理念的肯納家庭組成，並約定由「肯納自閉症基金會」來負責規劃，希望能藉由專業的執行力讓肯納社福園區能永續經營。



肯納園社福大樓整體服務功能



透由龍潭肯納社福園區的設立，我們希望這個服務的延伸不是只有小作所、還有照顧商店、24小時住宿、甚至日間照顧，服務對象也擴大了，我們要讓孩子不因照顧的需求而被迫遷移，他能得到適性的照顧，這是肯納社福園區的一個重點。

為了推動長期照顧的服務，目前我們正進行肯納社福園區安置設施的建置與規劃中，未來的肯納社福大樓規畫目標將提供身心障礙者生活學習、技能發展、學習成長、職業重建和生活安置等；由綜合服務之家園，也漸次擴充至服務成人身心障礙者的社區家園，成為一個具社會融合的愛心園地，讓身心障礙者能受到穩定、長期又好品質的照顧；讓移居龍潭的肯納兒能安定的生活，肯納家庭在無後顧之憂的環境下，互相扶持相伴一生。

而這個園區不同於其他安養機構在於：不僅是為了讓孩子在此終老~更是讓孩子與父母與社區一起共好！基金會期許透過龍潭肯納社福園區的設立扮演長期照顧責任。

由於龍潭肯納社福園區的建置需要龐大資源量能的投入，肯納園社會企業於2015年成立，主旨在協助基金會推動肯納雙老莊園與社福園區的建設，並促進發展社福園區的整體經營及相關活動的規劃；龍潭肯納雙老莊園及社福園區的興建，創啟了台灣第一及唯一的雙老照顧模式，發展全週期連續性的照顧服務體系，落實並實踐肯納家庭的長期照顧。也透過肯納園社企的整體規劃，厚實自主的經營能力，結合相關社會資源，整合並深化為具主題特色的運營及照顧服務。而有了社企的運營，基金會則能更專注於身心障礙者照顧及各小作所的教育事務。



在這個龐大長期照顧計畫的背後，我們需要長期穩定的社會支持，龍潭社福園區的建設最初由家長們為照顧肯納兒的初心與基金會共創，憑藉著小小燈火的力量一步一腳印走到今日的小小成果，接下來的社福機構建置更是能長期造福更多身心障礙者及其家庭；若您也願意幫助肯納青年，您可以以實際行動購買肯納商品，或是透過愛心捐款，讓支持肯納青年的系統可以更健全，走得更長遠喔！

文章投稿

商品櫥窗



肯納幸福棗由小作所孩子手作包裝，特別選用自中東進口、自然風乾、含水量低的高品質椰棗乾製作而成。

將椰棗乾手工剖開去籽後，再填入經過低溫烘烤的美國杏仁果 - 含有豐富維生素A、B、C和鈣、磷、鐵等多種礦物質。

不添加人工調味，易於消化，脂肪及膽固醇含量低。

每顆幸福棗都用健康的椰棗包含兩顆杏仁粒，果肉紮實杏仁香脆，美味可口又健康營養。吃一口，充滿健康幸福的滋味！



「肯納蜜蜜」是肯納基金會的志工，學習養蜂、採蜜到裝填，符合自然生態，並結合肯納(自閉)青年共同參與產製；商標上的「蜜蜂」圖樣也是肯納青年的設計，祈以學習蜂蜜的團隊合作，以天然蜜香引領各界支持肯納。

「肯納蜜蜜」於2019年再透過龍潭肯納莊園的故事與桃園十大伴手禮的德成養蜂場共同合作，老闆江虎材全心鼎助，提供肯納青年觀摩、學習與工作的機會，讓「肯納蜜蜜」以健康、天然和有味再出發。

認識基金會

財團法人台灣肯納自閉症基金會於民國93年10月18日經行政院衛生署核准通過成立（行政院衛生署衛署醫字第930216122號），設立目的是以服務包括泛自閉症障礙症候群等多重障礙者及其家屬，推廣肯納症親職教育及終身養育之生涯規劃等服務，提供相關醫療保健之諮詢，讓社會大眾認識並接納肯納症者。讓肯納症者能適應社區生活為宗旨，並將自閉症正名為肯納症。

基金會自成立以來堅持以協助肯納症者享有尊嚴、有品質的生活，更健康、快樂地適應社會生活為目標。基金會以這樣的服務理念，10年來在雙北成立5個服務據點6個小作所，每日服務130多位肯納及心智障礙青年，因此我們累積了專業服務經驗，創造了台灣肯納基金會是唯一收案大部分為肯納自閉症者的口碑。



肯納社福園區座落於龍潭文化路，距離龍潭交流道約10分鐘左右的車程，附近有許多景點，適合星兒家庭在綠色田野間有效穩定情緒，也方便朋友來訪一同踏青。



財團法人台灣肯納
自閉症基金會



肯納莊園 愛在龍潭



肯納園社企網頁

財團法人台灣肯納自閉症基金會
地址：112 台北市北投區行義路 129 號
電話：(02)2874-1699
傳真：(02)2874-8177