

機智診所生活

臺大醫學院附設醫院影像醫學部 蕭卓倫醫師

大學的最後一年，S 和班上的同學們一同完成畢業前的最後一道關卡——附設醫院的一年實習。實習不光是體力、心理上的雙重挑戰，S 同時也面臨著和同學們一樣的心理壓力，實習的這一年如此辛苦，每個週一想著週五、月初想著月底，祈禱著它早日結束，但是結束之後呢？猶記得剛入學的幾次學長姐聚會，前輩們總是語重心長的說著大環境下的無奈，分享著令人卻步的薪情，甚至要大家早早準備第二專長或是後路，也的確很大部份的學長姐們，畢業後有著非常多元的職涯發展，像是重回大學生、醫師、高考公務員都有聽過。有些同學倒也未必是因為就業環境太差而轉換跑道，而是在實習過程中，對於臨床上的壓力、顧客同事間複雜人際關係承受不住，因而決定遠走高飛，一輩子不再接觸。

就在這樣懷抱著迷惘、未知下，S 終究還是迎向了混沌不明的未來。部份還沒有做好心理準備的同學，儘管附設醫院帶來了千錘百鍊的生活，但因為是個熟悉的環境，所以還是沒能跳出這個舒適圈，就算那個舒適，只是因為熟悉而帶來的錯覺。對 S 來說，留下來的確是一個考量，但是過於嚴重的學長學姐制度，終究還是成為出去的最後一根稻草，畢業季之後，S 也毅然決然的決定出走。經歷了一連串繁瑣的步驟，打聽診所情報以及老闆人品、投履歷求職、面試考驗……，最後終於找到了新鮮人的第一個歸宿。

上班第一天，走到診所 V 時，S 怔住了，市中心的精華地帶旁，豪宅、高級精品店中間，十分突兀地座落著一間豪不起眼的老舊建築，沒有架社群網路行銷、沒有粉絲團以及通訊軟體聯絡客戶、老氣的招牌設計以及名稱；開始工作後，又發現到診所用的藥、儀器、設備，都是上個年代的產物……這樣一間充滿老氣的診所，能夠在市中心生存，想必也有它的道理存在。診所的老闆 T，畢業後馬上出國，學會的開刀技術一路運用至今，口耳相傳下廣為流傳。原先單打獨鬥的 T 老闆，意氣風發地僅以一己之力再加上一個親密助理、一個櫃檯人員，這樣子的人數白手起家最終成立了自己的診所，但隨歲月漸長下滑的體力，終究是讓 T 興起了栽培後進的想法，這才開始招聘畢業生來分攤診所業務。

然而，從沒有帶過下屬的 T 老闆也不知道如何開始培養新人，於是 S 就先從打雜做起，每天上班的內容就是幫 T 老闆的開刀對象上針、固定、包紮，開刀全程由 T 老闆獨立完成，或許 T 老闆覺得 S 應該專注最基本的技能，也或許 T 老闆不願珍貴的開刀技巧輕易外流。工作的日子十分快活，S 每天中午上班後，協助上針，T 老闆開刀的幾個小時都沒有事情做，剩下就是下刀、關店的善後。空閒的上班時間，S 全部用來唸書，但是 S 發現唸再多書，也比不上真正有前輩帶領的一步一腳印學習。此外，T 老闆的開刀一招半式可以做到業界頂尖，但是其他的技術比如麻醉技巧、藥物開立、術後照顧、慢性病處理等，卻永遠停留在老闆畢業那個年代的水平。所以就算學徒一路在旁觀察學習，之後還是難以獨當一面的看診。

下定決心後，某天下班後，好不容易抓緊時機，忐忑地和 T 老闆說出了心裡的想法，T 老闆沒有出現意料中的慰留抑或責罵，反而一臉陶醉般

想起他年輕時的過往，過去他也是這樣，歷經了不斷找尋歸宿的過程，帶著前老闆的勉勵，S 開始了下一段的診所生活。尋尋覓覓，最終剩下了兩個選項：診所 L 和診所 N。

具一定規模的診所 N 是教學醫院的老師們出來聯合開業，承諾給予最好的訓練，學成之後有大機率學有專精，和坊間多數的一般科診所做出市場區別，財富、名望自然也是一同獲得，但高強度的訓練走的是教學醫院模式，得付出無盡的精力、時間、青春。診所 L 則是不同，它是由一個夫妻共同創辦的新興小診所，業務以一般科為主，訓練過程安排相對自由，因為是新診所，和年輕老闆一起摸索，沒有什麼傳統、輩份的包攬。此外，年輕夫妻生了 2 個小孩，全家人極為享受生活，假日總會上山下海，相比學院派老師們埋首研究、教學而忘卻家庭、生活，年輕老闆夫妻更能體諒員工請假出國、生育。公司福利也相對開明，每月的餐聚、每年的員工旅遊都是由一樣年輕的員工們一同決定，不會再像教學醫院一樣，總是類似的圓桌型合菜、長官坐在一旁帶來強烈的不自在、員工總要被拱上台表演的煩人尾牙……

時間、金錢、未來性的取捨，這個再常見不過的工作抉擇困擾著 S 好久好久。同時，S 也得考慮那位在不同行業的另一半，另一半的行業也是以勞累著稱，如果選擇了診所 N，儘管未來的物質生活一定不成問題，但是孩子們的照護、教育可能都要缺席好大的一部份，想起過去求學階段以來身旁的同學們，總有那些雙親同是上市老闆、牙醫、科技新櫃的小孩，他們滿身名牌、一擲千金，但是感情、友情、升學等非物質領域他們卻反而走得比一般人坎坷，這些小孩就算同是明星高中的同學，走上歪路的人

也是屢見不鮮。最終，S 回覆了診所 L 的入職通知，正式邁向下一段人生。

診所 L 的年輕氣息是一進門就能全身浸潤，電子病歷系統、Line 預約看診、Facebook 粉絲團公佈診次、線上病情諮詢服務、非現金支付看診費……來往的顧客很多都是網路上慕名而來，所以也是年輕族群居多。老闆以外，是另個和 S 相仿年紀的同職位同事，另外就是十多名助理。年輕老闆們對員工的態度不是傳統的高壓統治，相反地以自由放任為主，比如一般公司遲到早退扣績效的制度，這裡變成每個月全勤者頒發獎金。福利好，所以助理們多是跟隨許久的忠心老員工，就算職級是最底層，但憑藉著資歷以及老員工及老闆的革命感情，新來的醫生們反而都得叫她們前輩以及與之請教。而她們又清一色是女性，自由風的公司下，自然而然形成一個人際圈子，自然沒有如同教學醫院的學長學姐那般病態。相比上一家診所 V，那裡全院只有不到 5 人的員工，使得初來乍到的 S，在臨床經驗是得心應手，反而對於這些人際關係是一籌莫展。

老闆、S、S 的同事多是相似背景，大家都是來自那幾間大學，因為就只有那幾間有設立相關學系，順利畢業後通過國考，經歷實習，輾轉於各間診所，最後或繼續受僱或自行開業。有別於他們，助理們的背景十分的五花八門。由於目前的法規並沒有限制證照，也沒有要求要有相關的任何相關工作經驗或背景，只要能夠接受工作內容的人們都可以來申請，工作內容慢慢學習即可，這並不是太難的工作，只要做久就一定能上手，所以唯一的困難是工作環境的接受度，以及相對緩慢的加薪以及陞遷機制。因此，通常是較無養家壓力的女性會來應徵，特別是一些求職較無優勢的科系畢業生，一畢業會先來一邊賺錢一邊思索人生，也有些是在其他更為低

薪高工時的職場轉行過來。就如同任何一個男女一同相處的職場一般，也有聽說過很多助理和老闆的曖昧故事，這樣子的陞遷，來得非常之快。不過在診所 L 裡，畢竟夫妻共同經營就近監視，目前還沒有這樣子的事情出現。

在學時期，常聽到資深老師感嘆，好的助理或是手術助手，相比於實習生來說更為難得，聽到這句話的同時，S 連同身邊的學生們往往覺得十分難過，然而真正進入職場，S 才明白為何師長們會如此說了。S 能夠進入診所 L，是因為同樣職位的人離開，前面提到週遊於各診所，幾乎是大家的必經之路，老闆常常面臨到底下的員工三不五時的跳槽，或因為學了技術、開拓了客源，羽翼豐滿了就想自行開業；或因為和老闆理念不合、業務分成談判破裂；或因為搬家……各種離職原因都有。

助理就不是如此了，資淺的助理當然流動性也是居高不下，因為很多人畢竟就只是畢業來過個水，或是上班後才發現完全不適應臨床，然而年資越久的助理會越來越傾向留下，一方面他們無法獨立開業，跳槽的薪資差異也不大，很有可能要重新計算年資。雖然重要的醫療決策、主刀不是他們執行，他們負責的是發藥、接待、照護、清潔……這些看似非常基本的事情，卻還是有人可以做不好，比如 S 就曾遇過極其隨性的助理，給藥沒有再三確認，所以造成了藥物誤用導致傷害發生。此外，櫃檯也是他們負責，S 也有遇過人際關係有障礙的助理，有些人待客極為不耐煩，只想打發來客，或是有些人常常記錯客人指示、或是答非所問。遇到這樣的助理，就算看診再精準，刀開得再好，客人還是會跑掉。更有甚者，資深的助理佔地為王，覺得自己在這家診所待了那麼久，遇到新的同事帶來教學醫院傳授的最新觀念時，往往拿出過去他們習以為常的醫療常規來挑戰，甚或霸凌新人，最終使得診所沒有新血加入，落入惡性循環。正因如此，

遇到一個細心、好相處、好溝通的助理，會對診所帶來莫大的幫助，但通常老闆們也不願意為這樣子的一個職位開出太好的條件，最終造成了好助理難尋的現況。