

## 編者小語

自從語言治療師法通過後，國內語言治療所的開設漸漸成了現在進行式！對個案而言，多了另一種接受語言治療服務的選擇；對治療師而言，更是一項新的挑戰與願景，需要用心耕耘與經營才會有所成。本月電子報邀請到資深的語言治療師彭聆與我們分享開業的甘苦談，從她無私的分享中，我們更瞭解到開設與經營語言治療所是一項可能實現但並不容易的任務，需要有志者投入相當的心力與持續的耕耘。由衷感謝彭聆治療師與本會會員分享她的寶貴經驗！

## 主題文章

### 開業語言治療師經驗分享

彭聆

彭聆語言治療所

#### 前言

時光飛逝，轉眼間彭聆語言治療所立案已屆滿一周年。由於這是我自行開業以來第十一個年頭，有了過去的基礎及熟悉的運作模式，加上許多舊雨新知的支持及介紹，所以十一年前，那種創業維艱的辛酸歷程已不復見。取而代之的是滿滿的感恩：感謝所有用心的家長不畏辛勞、忍受舟車勞頓，帶著孩子來上課，甚至有遠道從澎湖、金山、三芝、新竹來的，更是令我感佩萬分！也感謝到本所上課的可愛寶貝們，帶給我的種種挑戰及成就感，再再都是支持著我不斷努力向前的力量！

#### 回首來時路

由於女兒小時被醫師診斷為疑似自閉(國二時教育鑑定確診為亞斯伯格症)，當時並沒有太多早療的資源，只能憑藉著兒科護理經驗，自己土法鍊鋼，一路走來雖然艱辛，但非常感謝她成就了我。

女兒初上小學，第二天就不想上學(她一向是非常好學的)，第四天見狀況不對，隨即予以轉學，有幸遇見一位由特教班轉任普通班的湯老師，她對孩子的包容及因材施教，深深擄獲孩子的心，雖然偶有狀況但都能迎刃而解。小三時換了導師，做法迥然不同，孩子的狀況層出不窮，常得在學校醫院間奔波，但工作在身，很難隨傳隨到，便當機立斷辭去公職，畢竟孩子的成長是不會等我們的。

我常想如何可以過來人的經驗幫助更多孩子，省去家長摸索及跌撞，同時又能兼顧孩子、家庭與經濟？因此遞出辭呈後，毅然決定成立『郁苑語言矯正工作室』，從事自費語言治療。

籌備之初曾致電請教一位資深的老前輩，當時她覺得個案來源不易，因此並不看好這一塊，且表明她已不直接從事語言治療，而是轉向寫作教學(作文班)。這盆冷水並沒有澆熄我義無反顧的決心，因為我始終堅信事在人為！

後來還到榮總拜訪李淑娥老師，她不吝分享及鼓勵，與君一席話，仿若一劑強心針，也讓我的心更加篤定。

## 創業維艱

這是我開業第一年的心情寫照。爲了孩子，接下了學校家長會長一職，同時在一位自閉症家長的引介下，到台北縣自閉症家長協進會三重潛能發展中心兼任語言治療師，每週兩個半天，及八里愛心教養院日托部每月一天的評估服務，我很感謝三重陳秀鳳主任和八里陳毓珍小姐的信任與支持，這兩筆穩定的鐘點費，讓我安然渡過草創初期。

相對的我也是拼了命地回報，經常 9~12 點的課程，我從 8 點 20 分一屁股坐下，就到 12 點 40 分才起身，直到下課時才赫然發現一早上既沒喝水也沒尿尿。結果不到一年，我的嗓音就出現了嚴重的狀況。

當時內心非常的焦慮，除身體因素外，也常因個案量的增減而內心起伏不定，只能發揮自己客家的『硬頸精神』，咬著牙根更認真的做，終於在第二年開始漸入佳境，做出口碑後靠著家長的口耳相傳，讓我能繼續服務更多有緣的家庭。更因此成爲三重潛能發展中心終身義工，爲他們義務評估及演講，至今已十年餘，彼此也建立了深厚的信任。

## 心理轉折及調適

自從語言治療師法立法後，我一直在爲是否要立案爲治療所而舉棋不定，因爲房東爲境外人士，故房租(含課稅)馬上增加 20%，且水電費增加，加上印花稅、執行業務所得課稅、裝潢費用、消防設施、安檢和健保全額自付等，整體成本增加許多。外加許多繁瑣的行政業務，如病歷管理、文書處理、衛生局不定期稽查、帳務稅務等，對於電腦及數學白癡的我都是相當的考驗。且無前例可循，許多未定之數橫在眼前，那種不確定感也令我裹足不前。

幾經思量、分析後，最後決定一切如理如法，那是對自己專業的尊重與肯定，且內心也比較坦蕩、踏實。只有自己先尊重自己，別人才會尊重我們。但要獲得別人肯定之前，要先對得起自己的良心，誠如有句話說：當你能活在自己的良心中，就能活在別人的口中！這也是我多年來所奉行的圭臬。

這些年來深刻地體認到健康的重要，沒有健康的身體，縱有雄心壯志終究一場空。尤其步入中年後身體機能開始走下坡，所以身心的調適更是當務之急。就算每年三月、九月會出現個案較明顯的增減，我也能調整好自己的心情，把它當做是休假，

讓自己輕鬆一下！或遇個案臨時請假，便把握機會到萬華運動中心運動，偶爾也忙裡偷閒到西門町看場電影，或哭或笑地釋放了身心的壓力。

## 開業的心理準備

對於想開業的伙伴們，在此也提供些許當初自己的考量點，和大家分享。我覺得每個人都應思索自己開業的目的為何？分析醫療院所和自營治療所的差異、自己的優勢、市場定位、未來的客源及經營策略、以及是否與別人合作或異業結盟？

### 一、分析醫療院所和自營治療所的差異

	醫療院所	自營治療所
上班時間	上班時間固定。	工作時間具彈性，但可能需犧牲假日或晚上時間。
收入	穩定：固定薪水、獎金（工作獎金、三節、年終）	不定：有上才有收入，多上多得。但幼兒易生病或臨時請假。
保險	公、勞保、健保及退休金	自付國民年金、健保費全額。
假期	年休假、婚喪事病產及育嬰假。	自訂，隨時可休假。
自主性	需配合機構整體的作業。	可依自己的理想規畫執行，決策自主性高。
採購	流程繁瑣、需事先編列預算。	根據教學需求，隨時採購教材教具。
家長配合度	因有健保給付，有些家長配合度較不足。	願意自費者家長配合度高，治療時間長、治療性關係建立穩固、效果較明顯、較有成就感

### 二、思考自己開業的目的

收入可能比較高、時間運用有彈性、自由、不受約束、能發揮所學，但也必須承擔收入不穩定的風險，尤其寒假及過年年假長，收入可能銳減，平日就得未雨綢繆。

### 三、分析自己的優勢

以個人為例：我在進入語言治療領域前，已擁有各科護理經驗(如重症、急診、內外婦兒科、新生兒加護病房)，也經歷行政工作，加上一路帶著自家女兒的特殊經歷，所以不但遇事能獨當一面，更能同理家長的心情，且提供實際有效的解決對策。總之，一定要多自我充實、且不恥下問。職場上不要計較，也不要怕自己做得比別人多，『多做多得』，累積的經驗就是你未來的本錢，別人搶也搶不走。

### 四、市場定位

要考量是否參與健保或採自費？提供團體治療或個別治療？要獨資經營或與志同道合者合作、結盟方式？因自己很『龜毛』，且做事太認真、自我要求嚴謹，對環境清潔的要求尤其高(擔心交互傳染，SARS 期間因環境清潔，受到家長青睞，個案不減反增。)，恐造成別人的壓力及不便，故始終採獨自經營。

### 五、確保客源

近四年的統計，個案來源仍以家長介紹為大宗，機構則多為三重潛能發展中心老師及曾接觸過的巡輔教師轉介，由醫生轉介的相對少數，但隨著網路資訊發達，透過網路來的個案已有增加的趨勢。

個案來源	家長介紹	機構老師轉介	醫生轉介	網路資訊
97 年度	58%	28%	5%	7%
98 年度	52%	30%	8%	10%
99 年度	55%	27%	5%	13%
100 年度	48%	22%	5%	25%

#### 六、擬定經營策略

創業初期我選擇與機構合作(三重潛能發展中心及八里愛心教養院)，且為吸引家長選擇較冷門時段(平日上午)，我採取差別費率方式，上午、下午、晚上及假日共三種收費方式，待營運上軌道後改採上下午、晚上及假日兩種收費方式，目前則為單一收費。

#### 結語

因為走過所以能深刻體認其中的艱辛，在此盡我所能的分享個人微薄經驗及心得，並繼續學習享受孤獨。由於獨自作業，缺乏與同事切磋討論的機會，因此份外珍惜學會為會員所舉辦的各種講座，那不但是我充電時間，更是和前輩們討教的良機，在此向鍾玉梅老師、張妙鄉老師、蕭麗君老師、張乃悅老師、張綺芬老師、陳信萍老師、王麗美老師、李淑娥老師----等前輩一併致謝！

期許自己在未來的十年，甚至二十年，能善盡社會責任，多從事公益、舉辦講座，發揮所長盡一己之力，讓更多人瞭解『語言治療』存在的意義及價值。真的，『當你能活在自己的良心中，就能活在別人的口中！』

---

#### 關於作者

彭聆原任職於台北市立聯合醫院中興院區，民國 90 年七月成立郁苑語言矯正工作室於語言治療領域服務逾十五年，原設立之「郁苑語言矯正工作室」，已於 100 年 6 月 9 日正式立案為「彭聆語言治療所」。

---

#### 編輯

發行單位：台灣聽力語言學會

主 編：劉惠美

執行編輯：王雅慧

發行日期：2013. 3. 20

聽語學報：第四十七期