

電梯裡的教養

文／陳于媯

林正介院長是一位觀察入微的謙謙君子，最近與林院長訪談時，他談起在醫院裡搭電梯的觀察所得。大家每天上上下下不知要搭多少趟電梯，這件再普通不過的事，他卻從其中觀察到一個人的教養和態度。

林院長說，他和蔡董事長的作風一樣，每次搭電梯，如果先進入或者剛好站在門邊，總會自然而然的代為控制開關鍵，讓大家能夠從容進出，還不時詢問「請問到幾樓？」

鼓勵醫院同仁在電梯裡主動服務

他表示，病傷患行動較為緩慢，家屬對醫院環境也不熟悉，醫院同仁在電梯裡若能「雞婆」一點，主動挺身服務，不但可以顧及大家的安全，也是團隊精神的展現。據他觀察，現在大多數員工都會這麼做，甚至前一個服務的員工剛踏出電梯，就有一個員工補位接棒，是個可喜的現象。

林院長也觀察到，當他站在門邊帮大家按開關時，如果電梯裡剛好有其他同仁，大多數同仁都會禮貌的說聲「謝謝院長」，有的再加上一句「院長！我來按就好了！」但也有少數同仁一進電梯看見他，好像嚇了一跳，連招呼也不打，不是躲進後面的人群中，就是原本要到9樓的提早在3樓「逃」出電梯。

他說，醫院每天有上萬人進出，尤其在尖峰時間，電梯特別難等，很多同仁如果只是上下兩三層樓，情願走樓梯，一則健身，二則把電梯留給病傷患或家屬使用，這種利人利己的作法應該推廣。

電梯裡不宜談論病人隱私和公事

此外，林院長也發現有些同仁在電梯裡照樣講手機或大聲談公事，他認為電梯是個密閉空間，任何聲響都會引起注意，談公事特別是病人病情，更是不妥當，易使別人覺得這家醫院的員工欠缺醫療專業，留下負面印象。

十分關心醫學人文教育的黃崑巖教授曾說「教養有如一陣風，必須從一個人的言行去察覺、推測與判斷」，林院長期盼大家隨時都能提醒自己「在什麼場合做什麼事」，搭電梯是一例，又譬如一邊替病人打點滴，一邊愉快的討論昨天看的影片有多精采，同樣不恰當。

對病人應多說「請」別用命令句

最近還有醫師向林院長反映，指本院部分門診跟診人員太少使用「請」這個字，對病人用的常是命令句；有時在遞交處方或叫號時，不正視對方；解釋檢查場所的說話速度也太快；雖經提醒，院方也經常舉辦在職教育，但似乎沒什麼成效。

林院長表示，一個機構所有同仁待人接物的態度，將匯聚成機構的文化，但願所有同仁都能一起努力，由自身來影響周遭的同仁，塑造一個熱心的、體恤的、懂得關懷別人的、有教養的醫院文化。🕒

