

良同功

貴中書

掛號
REGISTRATION論
IN

26 週年院慶

醫院開幕穿著旗袍式制服的掛號櫃台服務人員
(左二為鄧韻貞) / 鄧韻貞提供

資深美女憶往

文 / 中醫部 行政助理 鄧韻貞

歲月不饒人，看我現在的模樣，誰能想像26年前剛到醫院時，我才42公斤呢？（照片左二為證）感謝中國的「培養」，使我有今天的「成果」。中國待我真的不薄，讓我佔到的都是「肥缺」，就連家人也因為我而得到醫護同仁無微不至的照顧和禮遇。

民國69年11月10日，我帶著前董事長陳立夫的推薦函報到，當時在員工餐廳經常可以和王院長同桌共餐，閒話家常；同仁間溫馨互動，上上下下都很熟悉；第一年領到的年終獎金是500元；在那段以人腦處理一切的歲月，病歷室檔案架堆滿病歷，實在放不下，只好鋪在地上，擺得滿滿滿，工作人員經常蹲在地上找病歷。這些，您見過嗎？

電腦化，對我們這些有點年紀又沒學過電腦的年輕歐巴桑，衝擊好大，有人抵死不從，敢死隊衝上第一線「敲」電腦，第二線就半電腦半人工慢慢學著做。我們在主管的督促下，實施預約掛號制度、櫃檯完全電腦化作業以及單一窗口全能櫃檯模式，許多中小型醫院爭相派員前來取經。預約掛號中保留6至10號給初診病患掛號，此一制度就是主管和我的構思，沿用至今，雖是少少的5個號碼，卻使掛號現場的糾紛大大減少。

10年的櫃檯經驗，我最驕傲的是從來沒有和病人發生過爭執，我的訣竅無非「將心比心」四字，對那些定期回診的慢性病人、身懷六甲的產檢孕婦、下班後永遠趕不上掛號時間的工廠工人，早在醫院尚未使用電腦的時代，我就讓他們享有預約掛號的服務啦！

26年，一些難忘的回憶都來自四周的人，譬如蔡董事長。我愛吃巧克力，這個嗜好不小心被蔡董發現了（他那時是小兒科主治醫師），竟然在半年後從美國進修回來時，送我巧克力，讓我嚐到「甜頭」。他對人對事如此關心，即使我只是一個醫院裡的小人物，他也不會忽略。

我兒已上研究所，兒子小時候生病，帶到蔡董晚上開設的診所看病，他堅持不肯對同仁的子女收費，最妙的是儘管帶孩子就醫的是我公公，他竟然也認得出來。如今回想起來，真不知有多少同仁的子女曾被蔡董免費施醫呢！

老院長王廷輔也是特殊人物，有一次，我眼見他等電梯，電梯來了，他很紳士風度的禮讓其他實習醫師先進，輪到他時，他一腳跨進去，電梯警告鈴聲大作，他馬上退出電梯，繼續等下一班。他一直都是這樣的溫文儒雅，至今仍未改變，誰說山東人剽悍？

我在醫院看見許多中醫人成功的奮鬥史，著名的馬光亞醫師身邊永遠跟隨著一群徒兒，這些徒兒雖已是中醫界的佼佼者，曾經爲了學習更多的知識，爲了對馬老師的景仰，他們隨侍在側，恭謹的幫馬老師提包包、拿雨傘、開門領路，一直到馬老師休息才停止，這種有事弟子服其勞的至誠精神，實不多見。馬老師現已與世長辭，是中醫界一大憾事，希望中醫界能夠再見到第二位德高望重的活神仙。

醫院一直在成長，業務模式千變萬化，要求越來越嚴，工作越久，總覺得自己需要學習的地方越多，每天幾乎都是帶著鋼盔上班，而且越來越晚下班，想退休又猶豫不定，終究這裡是我是付出青春歲月的大家庭，有著許多與我相知相惜的好同事，以及許多曾全力照顧我健康的醫師護士，我怎麼捨得離開呢？



鄧韻貞提供

韻貞服務本院滿26年，已向院方申請退休，明年一月生效，正休年假中。揮別同仁，離情依依，以下是她在院內網路的心情留言：

說著說著就…………就過了26年！

帶著想留戀的記憶離開，

想一些快樂的回憶就好！

曾經是我投注感情的地方，

雖然心中是那麼不捨！

人變了，總說是環境的關係。

再回首，難免離情。

說太多，卻又難表初衷。

家終究是我的歸途，

孩子讓我不會孤獨。

老公是我甜蜜的包袱，

雖然老頭很煩很頑固，

這時刻只想和他跳支舞。

我知道我在這裏退休，

我會在那裏全力以赴。