



用心比用力

處理事情更有效率

文／公關組 專員 張廣漢

8月2日，我陪同病友到婦產科門診看診後，診間助理護士張素粧交還健保卡及處方簽時，提醒患者要去注射室打針，她同時從口袋拿出一張護貝好的注射室位置照片，霎時無聲勝有聲。一張照片，什麼都不必說，就能讓病患清楚知道自己該往那裡走，實在很有創意。

當獲悉我將把她的創意發表在醫訊，她說：「我只是盡本份，以圖示路的方法，我做N年了，常有病人看了很驚訝的說還有照片呀！然後帶著笑容離開。」

「前幾天，有位病人才幽默呢！她要做EKG，抽血、照X光、看麻醉科門診，還要辦理住院登記，聽完我說明路線，她說：安了…規台中市兜走透透啦！」

她的「用心」，體貼入微，顯然比「用力」處理事情更有效率。