

終日奔走 無數委曲都往肚裡吞 擦乾眼淚 傳東送西永遠不停歇

文／轉送中心 劉麗哪 專員

轉送中心

編按：一所注重醫療品質，強調服務效率的醫學中心，背後有著無數雙看不見的手，他們齊心合力的把醫院推上一個又一個高峰，即使手痠了，腳乏了，依舊咬緊牙關，堅守崗位，和醫院一起迎向明天的太陽。這些推動巨輪的手是員工的手，我們稱他（她）無名英雄。「中國醫訊」將陸續報導他們的故事。

在這深深的夜裡，窗外黯淡的路燈孤寂的佇立一旁，隨著Nicci Berry 悲情的歌聲，我不知不覺的跌入回憶，往事一幕幕如同電影畫面般的重現眼前，平靜的心忍不住顫動起來。

時間回到民國86年3月19日（真希望那時也有一顆子彈打到我），我接到一份資料，「轉送中心」！什麼時候蹦出這個單位？原來是85年12月成立的。主管問我願不願意負責相關業務，我順手翻了一下，看到兩個重點；（1）減少35%人力（哇！誰想出來的），（2）人員中有11人年滿60歲，其中1人是70歲（真是長壽），6月1日全部強制退休。

看到這兒，我乾脆投降，人力突然銳減，卻還未具體的配套措施，標準的燙手山芋。5月中旬，事情來了，主管丟下一句「5月20日，妳去接TC」嘿！總統就職典禮？怎麼會是我，當下毫不猶豫，打算腳底抹油，主管又補了一句「怕什麼，不試試看，就投降了嗎？」也對，好像不是我的個性，衝著這句話，我留下來（原來要一個人死，祇要一句話就夠了）。離職單請主管保管三個月，不成功便成仁，反正包袱已備妥（到現在還沒卸下來）。

從那天開始，我如同被丟入滾燙的油鍋中，文火慢煎，狀況比我想像的更麻煩。

轉送中心的接觸面太廣了，單位協調問題，人力問題，流程問題，人員素質，觀念問題，更糟糕的是一些相關人員無法適應新政策，反對聲浪四起，如何衝破阻力，如何帶領同仁跳脫舊思維，如何展現新面貌，種種思索，令我半夜難以成眠，頭髮一撮撮脫落，甚至在一年後，仍然惡夢連連。

夢中，我騎著腳踏車，很多護理同仁追殺我，我拼命的騎，到處都是追殺者，我無處可逃，眼前一亮，到了懸崖邊，仍然奮力往前衝！衝呀！忽然覺得從未有過的輕鬆，我終於解脫了；這就是我當年的情境，那時候，轉送中心的阿姨們除了要應付有時效性的繁瑣工作，每天還得適應新的流程（因為有太多需要改變），面對外在的壓力與指責，會辦單去了又來，

永遠覺得那麼高，雖然如此，我的要求依舊是無止境的、高標準的。不管阿姨如何抱怨，爲了把事情做好，我仍得堅持原則，灌輸她們新觀念和正向的思考模式，學習尊重自己，學習禮貌禮儀，學習將工作做的更好，學習一次就完成任務，學習團結才會產生力量，學習開口承認錯誤，學習如果出了紕漏得先檢討自己。

有一段時間，阿姨們滿腹委曲，爲什麼明明別人有錯在先，卻只知責怪她們，尤其控台者是整個作業流程是否順暢的關鍵人物，承受著最大的壓力，有些控台阿姨被責怪時，紅了眼眶，默默的哭了！她們苦，我更苦，我的眼淚必須往肚子裡吞，面對主管交託的任務，面對眾多醫療同仁的需求，面對一群阿姨，我必須堅持下去。

我緊迫釘人，誰做錯了，馬上檢討、再教育。我經常在夜深人靜時自問，我是否太嚴苛了，有些阿姨年紀比我大，我於心何忍，然而，醫院腳步前進的這麼快，別人無法等我們慢慢成長，如果不想被淘汰，那就拚命追吧！

當時工作中點點滴滴不爲人知的心酸，只能用一首打油詩來形容：
「阿姨！阿姨！真無奈，每天工作繁又多，電梯難搭，說我效率差；
別人出錯我來擔，好心告知，說我態度差，
EQ要高，IQ更要高，免得浪費人力又挨罵；
追查錯誤原因，我最在行，沒空追查只好當啞巴；
你沒錯，他沒錯，都是我的錯；
不是你的事，不是他的事，都是我的事；
你不跑，他不跑，都是我來跑，腿軟膝蓋腫誰人知；
你坐，他也坐，唯獨我不能坐，坐了變成我懶惰；
你生氣，他生氣，我不能生氣；
你打，他打，大家一起打，電話量如此大，叫我該如何？」

各位不要太介意，讓我們有機會紓解紓解，祇拜託好心人士多多用心，免得TC工作沒效率又沒效益。

這些年來，轉送中心在大家共同努力下逐漸成長，也不斷有年輕人加入行列，這個單位活潑起來，更加有動力，更加和諧，也更加受到主管的肯定。我感謝和我一起奮鬥的夥伴們，雖然人力少了，工作更多了，但仍可經常聽到妳們的笑聲（很會苦中作樂，這是我應該學習的），妳們學英文的本領，連我也甘拜下風，不用看英文直接寫成中文，還能唸得很標準，真是太厲害了。

在此！我要說出積壓內心多年的話，何其榮幸能與各位共事，但不要忘了，我仍然是緊迫釘人。