



臉上永遠帶著親切笑容的駕駛滿有長先生 (滿有長提供)

滿心歡喜服務人群

最佳代言人之一：滿有長先生

文／婦產部 護理師 洪靜琦

經常搭乘接駁車往返總院與五權院區的同仁，對於開車的滿有長先生都會留下深刻印象，一百八十幾公分的壯碩體格，配上俐落有型的平頭，說話聲音宏亮爽朗，在人群中很難讓人不注意到他。「各位早安！」他總是主動親切的跟搭車的人打招呼，中氣十足精神飽滿的語調，傳遞給人滿滿的活力。這看來一成不變的接駁工作，他卻總是懷抱著滿心歡喜服務人群！

「我以前開過公車，載的都是趕時間的學生和行動遲緩的老人，你要顧到老人家的安全不能開太快，可是又怕開太慢，學生上學會遲到。真的很為難！」有著滿腔服務熱忱的他，因緣際會接下目前的工作，從此彷彿如魚得水，做來駕輕就熟，快樂而滿足！問他的工作觀與服務哲學是什麼？他不好意思的搔搔頭說：「我沒讀過什麼書，也不懂那些大道理啦！」接下來說的一些話，讓筆者非常感動，就姑且稱其為「滿氏語錄」吧！

「在不違背規定的原則下，能幫忙的我就盡量幫忙！」

「以後我們也會老，也會有病痛，把他們當作自己的親人，多體諒一點就好了！」

「不管你在哪一個線上，把自己調整到最適宜的狀態就對了！」

「不要認為人家是在刁難你，如果換個角度想，那也是一種磨練啊！」

非常平鋪直敘的話語，隱藏著寓意深厚的服務哲學及正面積極的工作態度。在高度專業分工精細的醫療照護產業裡，這些來自基層員工的體會，正是醫學服務的最高精神。

問他為什麼每天看起來都精神抖擻充滿活力？原來滿先生的生活步調健康極了！每天晚上9點以前就寢，4點多起床做運動，然後為家人準備早餐，再從容的來醫院上班，假日就到山上走走泡泡溫泉。出身特種部隊的他，還是空手道三段的高手呢！育有2女1子的他，今年已正式升格當阿公了，說到可愛的孫子，滿先生流露出非常開心滿足的表情。

積極正向的人生觀，熱誠服務的精神，加上健康的生活與幸福的家庭，在滿先生身上，有許多值得學習的特質。他的「滿氏語錄」，更簡單道出「同理心」與「視病猶親」的醫療服務理念。

如果從基層員工到高階主管，每個人都能真切體認病患及家屬來到醫院是抱持著多大的希望與信任，只要多給他們一點幫忙，多體諒一下他們的心情，也許很多的醫病衝突都可以避免。哪怕他們只是跟穿著醫院制服的您問個路，但願您也能停下匆忙的腳步，面帶微笑詳細指引，那麼相信回報給您的，會是愉快的一聲「謝謝！」，以及一整天的好心情！☺



駕駛大哥們每天精神飽滿的服務搭車民衆 (滿有長提供)