



發現感動 *Touched and Inspired* e報

主編/沈茂忠 編輯/劉孟麗 美術編輯/盧秀禎 網頁維護/張珮珊

2010/10/01 **NO.20**

"滿"心歡喜，服務人群

文/婦產部 洪靜琦

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的印象，一百八十幾公分的壯碩體型，配上俐落有型的平頭，說話聲音宏亮爽朗，在人群裡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跟行動遲緩的老人，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！」有滿腔服務熱忱的他，因緣際會下接任目前的工作，從此彷彿如魚得水，做來駕輕就熟，快樂滿足！問他的工作觀與服務哲學是什麼？他不好意思的騷騷頭說：「我沒讀過什麼書，也不懂那些大道理啦...」接下來說了一些話，卻讓筆者非常感動，我暫且稱它為「滿氏語錄」吧！

「在不違背正規的原則下，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！」

「不管你是在哪一個線上，就調整自己到最適宜的狀態就對了！」

「也不要想人家是在刁難你，如果換個角度想，那也是一種磨練啊！」

非常平鋪直敘的話語，卻隱藏著寓意深厚的服務哲學以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，基層員工的認知體會，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，再從容的到醫院上班，假日時就到山上去走走泡泡溫泉，出身特種部隊的他，還是個空手道三段的高手呢！談起他的家庭生活，育有2女1男的他，原來已經在今年正式升格當阿公了，說到那3個多月大可愛的孫子，滿先生流露出非常開心滿足的表情...。

積極正向的人生觀，熱忱服務的精神，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，病患及家屬來到我們醫院，對我們抱持著多大的希望與信任，盡心盡力給他們多一點幫忙，多體諒一下病患及家屬的心情，也許很多的醫病衝突都可以避免，哪怕只是跟穿著制服的您問個路，希望大家都能停下匆忙的腳步，面帶微笑詳細指引，相信回報給您的，會是滿是感激的「謝謝！」，以及您一整天的好心情！



臉上永遠帶著親切笑容的駕駛滿有長先生



駕駛大哥們每天充滿活力、精神飽滿的服務搭車民眾

[回到電子報首頁](#)