



作者於1980年以第1名的成績畢業於中
台醫專護理科



情如手足的醫院同仁



和樂融融的家族聚會

我在中國附醫30又 $\frac{1}{12}$ 年

文·圖／醫務行政室 顧問 楊瓊珠

哈利波特從9又 $\frac{3}{4}$ 月台進入了魔法世界，開始他的魔幻之旅，而我非常幸運地在現實生活中過了30又 $\frac{1}{12}$ 年任職於中國醫藥大學附設醫院的日子。這1萬又980個日子裡，沒有哈利波特那驚心動魄的歷程或高潮迭起的劇情，有的只是一位丰姿綽約滿頭烏黑秀髮的少婦（已婚，育有3個小孩）從起站便上了醫院列車，展開她的圓夢之旅，沿途飽覽明媚風光，雖偶有風雨卻有著穩固的車廂為我擋風遮雨。

「錦瑟無端五十弦，一弦一柱思華年」，時光飛逝，我從部分工時人員開始，歷經護士、副護理長、護理長、資材課長、專員、總務室主任、醫行室主任及快到達列車終點站時的醫務行政室顧問一職，如今已是頭髮斑白的資深員工啦！

感謝這個大家庭所賦與我的一切

在這溫馨熟悉的大家庭，心中有著滿滿的感恩與感動。

- 其一，醫院健全的人事制度，讓我得以參加各項研習，提升工作知能。
- 其二，穩定的收入，讓家庭多份穩定收入，才能分享孩子快樂的成長。

其三，同事間情同手足的情誼，豐富了我的生活。

其四，公平的升遷制度讓認真工作的夥伴，得以擔任更重要的職務。

其五，資訊時代的來臨，大家努力學習新知，開發潛能，獲益匪淺。

其六，與時俱進的改革與進步，讓我們與時代接軌，成為同業的標竿。

感謝在這過程中，練就了我高超的十八般武藝，讓我的工作得以順利推展之外，並為自己開啟了另一段樂齡的日子。因為懂電腦，所以能運用自如地與世界接軌；來自純樸家庭的我，喜歡與大自然接觸，此時最是自在快活，因此經常在家中的一畝三分地，撒下我滿心歡喜及兒時快樂回憶的種子，而它總是開出滿園溫馨的果實給予回饋。此刻，相信您也感染我的這份喜悅了，再次地感謝與祝福。

這些年來，在這個大家庭中有很多新進夥伴加入，見面雖會點頭示意，但也對我充滿好奇。是的！我就是在中國醫藥大學附設醫院服務屆滿30年，可以見證醫院成長奇蹟的老臣呀！就讓我以下列摘自台中女中90週年校慶的文章來自我介紹：

護理跨足管理的前鋒

終於了解「意外驚喜」給人的感覺是如此的震撼，獲選為傑出校友是一個無上的光榮。

中女90週年，我們看到多數的學姊學妹們運用智慧完成自己的夢想，並且在社會各階層都表現出眾，每位校友均有「昨日我以中女為榮，今日中女將以我為榮」之氣概。

求學歷程，從小學、初中、高中、五專、大學到研究所共21年，其中在女中生活的記憶裡，師長的認真教學，最要感謝的是導師林田村老師和數學老師黃政良教師，教官的嚴格管教，奠定我們德智體群的良好基礎。

走出了學校步入家庭6年後，以3個子女的媽媽至中台醫專護理助產科就讀，當了5年的班代表，並且以第1名的成績畢業，然後再於中國醫藥大學護理系修業，於民國72年進入附設醫院擔任護理師的醫療工作，75年晉升護理長，76年由護理轉任行政，擔任採購組長、資材課長、總務主任，長達12年。

期間，印象最深刻的是在921大地震發生時，因家住大坑，也是本次地震的災民，雖家裡滿目瘡痍，但是基於總務主任的使命感，所以徒步走出中台科大旁隆起一層樓高已斷了的廊子路，到醫院時已將近上午10點。

在急診室，受傷的災民、焦慮的家屬，映入眼簾，令人心酸。協助安撫受傷的災民後，我仍必須回到工作崗位，經驗告訴我，緊急災難各司其職的重要性，經過即時協商，感謝大坑三合發餅店老闆楊豐三先生將該店前一晚做的月餅全部送給病患及家屬充飢，接著必須打點在急診室的同仁、病人及家屬的伙食，因附近的餐館均已歇業，感謝學校外包餐廳呂金村先生，即時伸出援手，使同仁及災民們的民生問題得以解決。緊急醫療需要社會大眾的支持與關心，謝謝他們的義舉。

民國88年，由總務主任轉任醫務行政室主任，主要業務是醫療糾紛申訴案件的處理，因為隨著醫療產業及消費意識的高漲，教育水準的提高，所以醫事爭議案件有日漸增加的趨勢，加以媒體訊息快速傳播，病家對醫療服務大檢視，造成醫病關係的緊張，例如病患非理性的抗爭及黑白兩道的介入，都是對工作的嚴苛挑戰。因此，運用良好的顧客關係管理，才能有效控制及減少糾紛的發生，進而提升醫療品質，創造醫病雙贏。

「英雄不是緬懷過去的歷史，而是展望未來的戰場」，所以盡職責、守本分、謹守行政倫理，是我秉持的工作態度，而社會變遷，臨床諮詢師的角色是我未來生涯規劃的職志。

我以身為中國附醫的一份子為榮

猶記我在醫院服務滿25年時的感言是：「25年—1/4的世紀，中國的成長—有幸參與，中國的茁壯—有目共睹，中國的未來—拭目以待，我以身為中國的一份子為榮。」言猶在耳，如今又過了5年多，我將一本初衷，堅持信念，並且肩負資深員工應有的責任—業務的傳承，在這服務滿30年之際，對所有指導我向上提升的長官，正向協助的工作伙伴，很誠懇的說一聲：感激不盡，祝福無限！🙏