

資深  
20  
年



# 理直氣和 彼此成就

陳秀金 管理室行政組組長

時間過得很快，一轉眼就二十年了！記得我才剛抱著女兒來鴻德醫院面試掛號櫃臺工作，如今兒女都已經長大，醫院也在慈濟接手經營之後，成為玉里鎮和鄰近鄉村聚落很重要的醫療中心。

在鴻德醫院的階段，有一段令我難忘的歷程，也算是小小的成就感。我是在一九九三年十二月進入鴻德醫院擔任掛號櫃臺，那時見到病歷櫃上像楊柳隨風飄搖一般雜放的紙本病歷，覺得任何人要拿取都有被砸傷的風險，於是心想，「有機會的話，我第一個要整理的地方就是病歷櫃！」後來我升任病歷組組長，當時的曹大哥（曹克農，曹葦院長的兒子）推薦我去進修專業病歷課程，我在課程中學到了「尾位數病歷歸位法」覺得非常受用，回來就大刀闊斧重新整理了病歷室，不僅檔案條理化、變得好找之外，也不會有同仁被砸傷的風險。

一九九九年慈濟承接鴻德醫院，肯定我的能力而請我繼續留任。啟業那幾

年，舉步維艱，業務量繁重，門診和病房數年年增加，但員工卻沒有增加，因此人力壓縮得非常可怕，一個人要做三人份的工作，真的很辛苦。我記得是二〇〇四年左右，醫院採取值班 on call 制度，還沒有輪三班，我幾乎每天都在醫院，一個月大概只放假兩天。我每天五點半下班後，回家吃個飯梳洗一下，十點回到醫院值夜到隔天早上，然後繼續接白天本來的工作。不是只有我這樣，而是大家都是如此，慢慢地，同仁一個個離職，到最後只剩下我們幾個當地人在撐，那時的我真的覺得很灰心。

我主動找主管反映這件事，爭取輪三班。後來，是開始輪三班了，但人力還是沒有增補，同仁還是一個個離職；留下來的，我看著他們自動自發補位，用意志力支撐每天的工作，有同仁下午五點半下班時間一到，先趴在桌上小睡到九點，起來後繼續工作到凌晨兩三點才回家；或是先回家休息一下，然後凌晨三四點提早來工作，真的很令人心疼。

看著同仁這麼辛苦，我身為主管卻無力為他們爭取更多資源或福利，能做的，也只有主動分擔部分業務，讓同仁有多一點時間休息，經年累月下已成常態，我覺得自己很愧對他們，無力感很重，於是辭去組長一職，跟所有的組員在第一線共同努力。

在這個鄉下地方，要讓一間醫院永續經營是非常不容易的，所以我們都有一種同在一艘船上共體時艱的心，這也是我們這些同仁的一大特質——一旦認定了這家醫院，就會一直堅守崗位。

而在去年（二〇一八年）九月，因為行政組組長一職缺人，在管理室張嘉玲主任的懇託之下，我才又接下這個任務挑戰。一方面是業務範疇與過去完全不同，且需兼顧現有工作業務，我可以預見將來的工作狀態，擔心自己能否勝任？是經過和老公一番深談，最後在他

的鼓勵之下才鼓起勇氣接任。

如今，我的工作範圍除了原本的住診申報外，還包括 ISO、評鑑、醫品、病安、學童健檢、流感疫苗施打等，比過去更繁雜。感恩院長和主管們肯定我的工作能力，讓我在中年之際還有機會學習新事務，也讓我自覺想要做得更好，才不會辜負他們的期望。

與慈濟的緣分，是我從沒有想過的事情，我的人生也因為進入這個職場而產生很大的改變。過去的我不懂何謂「理直氣柔」，常與人起衝突，也常與老公起口角；慈濟精神在醫院裡處處現，耳濡目染，久了也慢慢改變自己的個性，不只身段變得柔軟，也影響到身邊的人，包括我老公和孩子。現在，我和老公幾乎無話不談，以往不做家事的他也會煮飯擦地，在我忙於工作的時候當我最強的後盾。



穿著醫院行政同仁的灰色八正道制服也已二十年，我一直抱持著，今天我身穿這件制服，無論在院內院外，我的任何行為都一定要對得起這套衣服，尊重這套衣服，就是尊重自己、尊重這個職場。感謝每一位主管和同仁的一路相伴，希望大家能繼續扶持，彼此成就對方。  
（整理／魏旨凌）