

1

特別報導

醫駐 關山20守護

關山慈濟醫院二十周年

佛教慈濟醫療財團法人關山慈濟醫院
釋證嚴題



關山慈院急診 搶救生命守護站

文／陳慧芳

關山慈濟醫院雖然規模不大，但身負重任，因為在玉里鎮至臺東市八十公里之間，這裡是唯一的一家醫院，加上位於旅遊型城鎮，鄰近關山親水公園、池上伯朗大道、鹿野高臺熱氣球、南橫天龍吊橋等知名景點。「醫療」對當地及遊客而言相對重要。

也因為如此，關山慈院從啟業的第一天開始，便承擔起縱谷地區急重症的任務，且二十年來一直維持著二十四小時的急診服務。關山地區鄰近鄉鎮包含池上、海端、鹿野、延平的人口數不多，一整天下來，掛急診的約三十人左右，到了週末假日，就會略增，約四十五到



圖為潘永謙醫師及護理團隊於急診搶救瀕死病人。



若遇急重症病人，
經急診緊急處置後，
把握黃金治療時間，
立即轉送大醫院。

五十人，若遇連續假期，遊客增加，急診的每日看診人數就會在約八十至一百人之間。

連續清醒二十四小時的超能力 感謝花蓮與臺北支援

要在這樣小鄉鎮上設立一間醫院，甚至能夠撐起維持二十四小時不停歇的急診服務，人力與成本都是沉重的負擔，值班醫師的排班最為困難，因為沒有符合急診資格的專科醫師，就開不了急診。

為了讓急診順利運作，且用最少的人力達到最好的效果，每個醫師一次值班的時間為二十四小時，以一星期來說，關山慈濟醫院四位醫師負責三到四天，臺北慈濟醫院支援一至兩天，由黃柏銘

醫師負責，花蓮慈濟醫院醫師輪值一到兩天，包含骨科姚定國醫師、葉光庭醫師、急診吳仁傑醫師、陳煌濱醫師、神經外科潘彥宏醫師、洪祥益醫師、邱琮朗醫師、外科陳言丞醫師、胸腔內科鄭博斌等等，都協助值班；此外，週六、日及國定假日預期病人較多，需有醫師值二線急診班，也是關山慈院院內醫師負責，一位醫師負責兩天、各八小時；用這樣的接力方式，才讓小鎮急診守護生命的艱鉅任務持續不斷。

醫護兼家屬 給長者溫暖

這裡的急診醫師沒有三班制，一位醫師當班就必須同時看內、外科，從白天八點到隔天早上八點，即便整體看來，病人數不多，但病人通常集中在下午四

點至凌晨十二點的小夜班時段出現，半夜平均也會有三、五個因為車禍外傷、呼吸衰竭、心臟不適、肚子痛、感冒……等等的患者來就醫，甚至酒醉鬧事的病人偶爾也會在半夜瞌睡蟲作祟時跑來湊



醫師在關山急診值班，一次二十四小時，有時小憩就要把握，以免長期下來身體吃不消。圖為腎臟內科暨急診主任吳勝騰醫師。

熱鬧。因此，無論幾點，無論有沒有睡意，只要沒病人，醫師盡可能還是要找空檔讓自己打個小盹，把握任何讓身體休息的時間。關山慈院急診室主任由腎臟科醫師吳勝騰兼任，他說：「夜間值班時，大病小病就醫的民眾都有，通常能夠連續四個小時沒病人，就算非常非常幸運了。」至少可以稍微補個眠啊。

鄉下獨居老人居多，老人照顧老人也是常態，急診醫護人員常要身兼數職，除了做專業工作，偶爾也要兼家屬幫忙看顧病人。慈濟志工朱秀子分享：「有一位阿嬤在急診室留院觀察，那天是吳勝騰醫師值班，他看阿嬤身邊沒有家人，就多花點時間陪阿嬤，還親自倒水



臺北慈院黃柏銘醫師連續四年每週到關山值急診，感受小鎮的溫情，也學習直氣和與病人溝通。

給阿嬤喝，讓阿嬤相當感動。」有時遇到獨居長者需要轉診到大醫院，護理師也要幫忙打電話連繫村長找家屬，又或者觀察到病人應該是經濟上有困難，平常生活很清苦的，也會幫忙轉介社工協助瞭解、申請資源等等。

小鎮急診顧全科 都會醫師來學溝通

「在北部大醫院資源很多，像是腦出血的病人可以啟動外傷小組，(腦神經外科)專科醫師來之後就由他們接手，甚至現在一一九就可以直接啟動外傷小組了，急診醫師根本可以不用進到急救區。」臺北慈院急診醫師黃柏銘分享，「相較之下，在關山值急診，沒得會診，縫合自己來，心電圖看不懂就拿舊病歷出來比較。在臺北不用處理轉院問題，現在連要轉院的救護車上該備什麼器材

和藥品都要知道。」

關山慈院急診排班出現困難，臺北慈院急診部楊久勝主任情義相挺，找到願意下鄉支援的黃柏銘醫師，便從二〇一五年九月開始至今，每週支援關山慈院一至二個急診班別，他通常在星期四晚上到關山，值星期五、日的班到星期一早上八點，再回臺北。這一趟路途遙遠，要做的事情也更多了，但黃醫師卻說：「在這裡不錯啊！病人大部分都很信任醫師，我陪家人的時間也變多了。」

原來黃醫師在臺北值的是做一休一的夜班，晚上能夠與孩子相處的時間不長，到關山值班一次二十四小時，相當於在臺北值三天的工作時數，這麼一來正好集中上班時間，回到臺北反而有時間好好陪家人孩子了。其實，黃醫師當初會決定離家至東部上班，還有另一個有趣的原因，「來這裡比較單純，我只要處理『醫療』的問題就好，不必擔心應對的難題，而延伸出『非醫療』的問題。」原來，黃醫師從小到大一直有溝通方面的「障礙」。

黃醫師笑談，「當住院醫師的時候，也沒有訓練到怎麼『溝通』啊，我講話就是比較直來直往，但是現在不會了啦！比較進步了。」其實，黃醫師對病人很好，只是經常在苦口婆心的時候，忘了語氣，像急診來了酒醉的病人，他會忍不住「碎念」「就叫你不要一直喝酒就沒事了……」現在，他漸漸懂得放緩自己說話的語調和情緒，不讓病人不開心了。





關山慈院護理師的工作之一，是要輪值特別護士隨救護車護送病人轉院。圖為急診護理師與救護車特護交班轉院，接著上救護車一路守護病人。

上班地點從新店轉換到關山，這長達兩百九十公里的距離，黃柏銘醫師每週搭乘火車往返已持續超過四年，不知不覺中，他已經適應臺東關山的工作環境與步調。

後援部隊隨時待命 助轉院求生機

夜深人靜時刻，默默守護這座小城鎮的，除了急診室當班的醫師、兩位護理師及警衛之外，還包含醫檢師、放射師、藥劑師、批價櫃檯等人力，平時不會出現在醫院的救護車司機及特別護士(隨車護理師，簡稱「特護」)，也隨時待命。

因為缺乏專科醫師的關係，許多病況

的患者，關山慈院是無法收治住院的，例如心肌梗塞、腸胃道出血、藥物中毒等等病況較危急的傷患都必須轉院做進一步處置。當接獲轉院任務，救護車司機與特護必須立即出勤，有時轉送花蓮，有時送往臺東，目標就是在最短的時間內將病人平安送達目的地。

小鎮醫院的急診室，因為資源有限，許多傷患還是必須轉送至大醫院，才能得到妥善的醫療照顧。但在生命垂危之際，能夠就近獲得及時性的處置，還是讓許多病人及家屬感激小鎮有一間急診室存在。即便這樣的人力運作及成本壓力，都反映在每月的虧損報表數字上，但關山慈濟醫院仍堅持著守護偏鄉的信念，努力成為後山民眾堅強的後盾。

有愛續相隨



文／胡竹妤 關山慈濟醫院急診護理師

二專畢業後返回家鄉，進入臺九線上的一家地區醫院——關山慈濟醫院。猶記剛報到時分發到急診室，內心是多麼的害怕惶恐，這完全不是我喜歡的科別，雖然第一天上班時學姊細心的帶領我，但想到之後都必須一個人在急診最前線上班，夜夜都做惡夢，夜半哭泣，不想待了。但古花妹學姊很用心溫柔的給我支持及鼓勵，當時急診室學姊就像照顧妹妹般照顧我，臨床照護上有問題總是有耐心的教導，讓我慢慢地有勇氣面對困境，陸續在這裡展開自己多元化的學習跟角色轉換；急診室、加護病房、產科嬰兒室，甚至協助規畫產房設備等；當時護理人力不足，下班時還需 on call 當隨車護理師，病房人力不足時需支援，放假額外時間還要參加人醫會及巡迴醫療……在關山慈濟醫院的四年，雖然忙碌，但想著可以多充實自己的專業知識，也就不畏辛苦的堅持學習下去。

有一次醫院碰到大量傷患，有趣的是，早上才進行過大量傷患演習，下午

就真真實實的來了一場車禍大量傷患。當時在臺九線上發生一起重大車禍，一一九通報傳來有五名患者，三名無生命徵象，三名重傷意識昏迷，對當時只有一人上班的我，是如此的不安、恐懼，請櫃檯呼叫紅色九號請求支援，上班及在宿舍的同仁及正在看診的醫師立即湧入急診室協助，在忙亂的急救情境下，盡全力救護傷患，很有默契地完成大量傷患急救任務，永遠忘不了大家一起努力完成救人的當下。

還有一位病人因胸痛前來急診求治，做完心電圖後確診是心肌梗塞，醫師對家屬及病人解釋嚴重性後建議轉院治療，病人同意後立即聯絡救護車辦理轉院手續。要轉出的時候，病人對兒子說了類似道別的話，深怕自己萬一來不及趕到花蓮慈院做心導管治療。這時急診醫師緊握病人雙手給予信心，肯定地說一定會安全到達，病人跟家屬流著眼淚感謝醫護人員，病人在隨車護理師的細心照護下也平安到達花蓮慈院。這樣的事情給了我深深的啟發——關山慈濟醫

院雖然規模小，但卻是臺九線上不可缺少的小螺絲，做為緊急照護跟轉診是很重要的！因臺東地形狹長，關山慈濟醫院處於中間地帶，離最近的大醫院須六十公里遠，住在利稻、霧鹿的鄉民要到醫院看病是件不容易的事，年輕人外出工作，家中剩下老人跟小孩，有個可以立即先診治的醫院對他們來說是一大福音。

四年後，深覺自己有必要再進修，這樣的決心是當時管理室吳惠莉主任給我的啟發，她鼓勵我要多學習，所以有受訓的機會總會讓我去，在護理工作上做錯事，她不是責罵，而是用像媽媽愛我教導我的方式，那一分用心，讓我日後在教導學妹時也作為指標。所以四年後轉調臺北慈濟醫院，在臺北慈院積極參與院內外在职教育增進專業照護能力，



急診護理師群，左起：沈譽藥、邱玉涵護理長、羅翠雯、馬美蘭、黃淑樺、吳雙、謝宜君、李玉萍、邱梅雯、胡竹姘。攝影／謝自富

還參與海內外研習會，並完成主管訓練及進階，也完成大學學業，工作上帶領不少新進人員，樂於與學妹分享照護經驗，也跟著主管規畫第三內科加護病房及呼吸照護中心，也常支援急診室及外科加護病房，在臺北慈濟醫院工作的經驗讓我護理生涯中更有成就，學習到慈濟人文「愛、包容、慈悲」，在照護病人上更秉持著尊重生命的精神。在臺北慈院工作十年後，因與小孩聚少離多的狀態下，大女兒要上小學了，深覺該好好陪伴小孩成長，決定轉調回關山慈濟醫院急診室。

返回這熟悉的醫院，臺九線上「愛相隨」的醫院，就像回到家的感覺，多年過去，醫院同仁對待我如從前一樣，多麼的熟悉又溫暖，人事會變但愛與包容的心不變。在這小小卻充滿愛的醫院，

因為前院長潘永謙就是如此，發心發願的繼續留在關山為鄉民及病人服務，對待病人跟對待同仁的心是一樣。曾經我在返鄉工作的選擇上很猶豫，但潘永謙院長對我說：「回家吧！」他服務偏鄉的精神深深影響著我，感動著我，我這個像是在外漂泊的遊子，終於決定回到溫暖的家。

返鄉後，臺北慈院同仁常關心我是否適應，但我很自豪地說，關山慈院是一個很棒的工作環境，急診同仁每天都是充滿歡喜與熱情，彼此也愛說說笑笑，遇到困難互相扶持，遇到挫折互相打氣，彼此的革命情感讓單位更合心、和氣。關山慈院許多同仁都服務超過十年以上，很用心的為這家醫院努力，期許在張志芳院長的帶領下，讓這臺九線上的醫院，延續愛相隨。



讓腎友安心



文／吳淑蘋 關山慈濟醫院血液透析室護理長

雖然當護士是我從小的志願，但剛畢業時，並不確定能在護理這條路走多久，甚至曾經因為輪夜班時莫名的情緒低落而想離開護理界……不知不覺，在護理這條路走了二十餘年。

確定從事護理的價值 讓病人安心

“Nursing is caring(護理即是關懷)”，這是從學生時代就烙印在我心中





吳淑蘋在關山慈濟醫院經歷許多單位歷練，如今接下血液透析室的新任務、新挑戰。

的一句話，在這大數據時代，AI 人工智慧可能取代我們大部分的護理工作，但我相信 caring(關懷) 是 AI 取代不了的。在慈濟大家庭常聽到的「守護生命、守護健康、守護愛」，其中的「守護愛」就是在提醒我們在提供照護時別忘了對人的關懷。

剛畢業時在北部某醫院服務，有幸與幾位慈濟護專（現在的慈濟科技大學）畢業的學姊們共事過，學姊們行事嚴謹及處處考量病人需求的工作態度讓我印象深刻。十六年前因緣際會由花蓮慈院轉調至關山慈院，關山慈院規模雖小，但醫療服務—急診、門診、住院（含一般病房及加護病房）、手術室（含產房）、

居家護理，一應俱全。在關山慈院的資深護理人員都曾經歷過到各單位工作的日子，甚至還要擔任救護車隨車護理師。

後來轉任專科護理師，一做就做了十三年。這些年除了專科護理師的職務，還兼任 B/C 肝炎個案管理師及器官捐贈勸募護理師。從工作中學習到很多知識及技能，但護理工作價值的問題一直在我心中，一直想要找尋最佳答案，直到幾年前病人的一句話：「我看到你就安心了。」讓我得到最大的肯定，原來這就是我一直在找尋的答案。

當我們認真的用心照護病人，除了解除或緩解病人身體的病痛，若還能協助病人及家屬解決出院照護問題、安排好後續追蹤事宜，做到這些就能讓病人及家屬「安心」。我想，讓「病人及家屬安心」，就是 caring（關懷），也是我從事護理的價值。

被好醫師感動 也為了在地的洗腎病人

多年來醫院要成立血液透析室一案時常被提起，卻因各方條件無法俱足而暫緩，臨床上遇到病人需洗腎，只能轉介到遠在四十多公里外的臺東市或花蓮縣玉里鎮的血液透析中心。一年多前當此案再度被提起時，雖有空間、有腎臟科醫師，卻面臨無護理人力的問題，院方於院內招募有意願的護理師，大家多半傾向安於現狀，包括我自己。任職專科護理師後，工作時間固定，不需輪夜

班，國定假日正常休假，工作之餘還能兼顧家庭，算是令人羨慕的工作職缺，沒有必要再做異動，我想大多數的人都會這麼想吧！

但想到關山鄰近鄉鎮腎臟科病人的需求，加上我們難得有腎臟科醫師願意在小鎮醫院服務。擔任專師的這些年，與不少內科醫師合作過，難得遇到像吳勝騰醫師這樣脾氣好又體貼病人的好醫師；而且吳醫師刚到關山慈院時，因為醫師人力不足，不論是居家照護、居家醫療或 IDS 門診，他都樂於承擔，也因此深入了解在地病人的醫療需求。

吳醫師曾與我分享一本書《做工的人》，他告訴我以前他很不喜歡喝酒的病人，看了那本書讓他了解勞工的苦衷。書中提及勞工朋友忍著病痛不就醫是因為沒工作就沒收入，有時候只能靠著喝酒暫時緩解疼痛；書中還提到有時他們工作錯過回診的時間，因為不知如何去面對醫師而不敢再去就醫……雖然不認同這個喝酒的理由，但因為了解他們的苦，在診治病人時，吳醫師總是會多一分用心及體貼。不論是吳醫師門診或住院的病人，若因病情需要到花蓮或臺東的醫院就醫，吳醫師總會盡量安排妥當一掛號或是先與對方醫師聯絡，讓病人就診時有所依循。有時遇到家屬對於居家照護上有疑惑時，吳醫師也會提供聯絡方式，讓家屬隨時諮詢。吳醫師私下曾表示，長期接受血液透析的腎友只是單純的感染需住院，卻因本院無法執行血液透析而須轉院，看到家屬為

此須來回奔波真的很辛苦。我個人心想有這麼好的醫師，若因無護理人員讓再次讓「成立血液透析室」一案擱置，真的很可惜。因此便向主管表達願意參與血液透析照護的意願，希望讓血液透析室順利啟業。感謝院方及主管肯定我的能力，指派我負責新單位的籌畫，這是一個很大的挑戰。

開辦血液透析室 重新接受訓練

《改變，可以無所謂》書中提到「有太多人擔心變化和未知數，他們只是害怕暴露弱點、自信不足和沒安全感」、「對改變的恐懼有太多時候是想像下的產物，並非實情」、「你有多害怕改變，就有多大的力量去實踐改變」。因為這些話的啟發，讓我決心面對改變、迎接新的挑戰。規畫新單位，從無到有，包含軟硬體設備購置、人員訓練、工作流



圖為吳淑蘋參加慈濟人醫會義診。

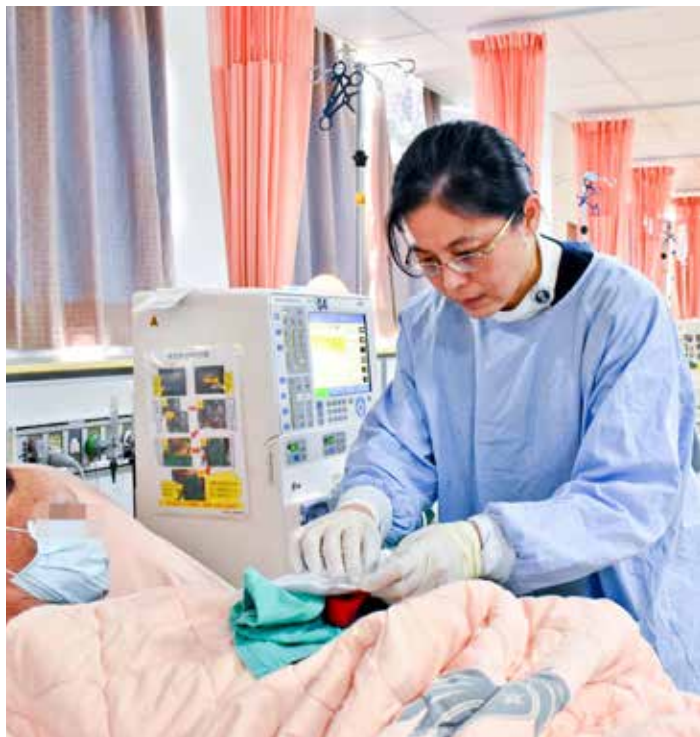
程建立等，面對不熟悉的工作領域，自己心中真的有許多的擔心與恐懼。畢竟血液透析照護有其獨特性，自己學生時代的實習或過去的護理工作，在血液透析方面的照護經驗上幾乎是零。

為了深入了解血液透析照護，因此爭取到花蓮慈院接受三個月的臨床照護訓練。然而，面對需離家到外地受訓，不免有許多牽掛，感謝外子全力支持，讓我無後顧之憂。我想外子會全力支持我，是因為過去照顧婆婆的經驗，他深切了解住在關山附近需洗腎的腎友及家屬的辛苦。婆婆往生前半年每週需洗腎三次，當時都是由外子載婆婆到臺東市去。

我再次當護理新人，感覺變年輕了。曾經有人問我「三個月受訓，辛苦嗎？」我覺得就當做入伍訓，撐過去就好。學新的技能，說不辛苦是騙人的，自我心理建設很重要，一開始把自己「歸零」當做剛畢業，不懂就多看書、多問，學姊教的時候勤做筆記，遇到不順遂的事，收起玻璃心，勇敢面對，立即修正，是我對自己的要求。

很幸運，受訓期間帶我的學姊在工作上要求嚴格，但很好相處。學姊能力強，對於我的提問都能一一解惑，最重要的是——樂於分享。這些日子就像回到護生時代，每天受訓之餘就是讀書，習慣晨讀的我，每天早上五點起床，日子過得很充實，感覺每天有滿滿的能量注入。

在籌畫單位過程中，除了要感謝基金



吳淑蘋已經是專科護理師，卻決定撐起重任，重新學習血液透析護理相關知識，讓大關山地區的腎友減少一點奔波勞苦。攝影／陳慧芳

會及院方的全力支持，更要感謝花蓮慈院徐邦治主任所帶領的血液透析團隊，提供優質的訓練，無私的傳授相關經驗。坦白說，在規畫血液透析室初期，真的不知該從何做起，只能憑藉過去在病房當護理長的經驗，佐以血液透析設置標準、訪查標準及評鑑標準，大概勾勒出設置血液透析室的架構。感謝花蓮慈院林欣穎組長耐心指導我了解各個標準的要求，也提供許多資料讓我們參考；在本單位啟業初期二個月，由組長及兩位副組長輪流到關山來指導及陪伴我們，讓工作流程更順暢，也讓腎友及家屬對我們的照護有信心。

當護腎的健康管理師

大部分人認為血液透析室工作步調緩慢，甚至有些人認為是等退休的單位。其實不然，透析室的工作步調很快，感覺每天都在與時間賽跑，尤其是中午時段，上午班的病人陸續下機，緊接著消毒透析機、準備中午班管路。沒多久中午班的病人就進來了，開始陸續上機，動作快的資深護理人員也要忙到下午一點才能吃午餐。

而透析過程中，病人的狀況隨時會有變化，護理人員必須有高度的觀察力與警覺性，謹慎用心的去觀察細微徵象，才能及時發現腎友問題，及時給予適當處置。

曾經遇過腎友突然腹痛想上廁所，結果一量血壓(收縮壓)掉到70-80mmHg。所幸當下未貿然讓病人下床如廁，經過處理後，腎友平安完成當次的血液透析。也遇過腎友為了達到脫水目標值，加上怕麻煩護理師，透析中有不舒服選擇忍耐，幸好我們有及時察覺。此外，透析中低血壓的表徵是很多變的，例如胸悶、腹痛、想解便、頭暈、聲音沙啞、腳抽筋、甚至咳嗽，因腎友不了解身上的不適與血壓變化有關，未能及時告訴護理師……所以，照顧血液透析腎友必須隨時「察言觀色」，注意病人狀況及監控血壓。

很佩服花蓮慈院血液透析中心的學姊，在血液透析中心工作了一、二十年仍堅守崗位，技術操作依照標準執行，

始終重視照顧品質及病人安全。在透析過程中會看到護理人員和腎友「聊天」，事實上是要了解腎友平日在家的身體狀況，發現潛在問題，了解平日攝取食物的狀況，有無吃到地雷食物，並針對異常報告值給予個別性的衛教。有時遇到病人身體不適，卻又不想就醫或不知該看哪一科，護理人員還要花時間勸病人就醫或幫病人掛號，當腎友下次來洗腎時還要主動詢問就醫結果……總之，護理人員就像病人的健康管理師一樣。現階段，我的護理工作價值，就是讓腎友安心，幫腎友管理健康！



血液透析室護理團隊，左起：
金效俞、孫美琪、吳淑蘋護理
長、雷雅晴。攝影／謝自富

關關難過 關關過



文／黃坤峰 關山慈濟醫院管理室主任

放棄年終，到在地醫院上班

二十年的歲月，可以讓呱呱落地的嬰兒長大成人，也可以讓一個成人修練堪忍智慧。關山慈濟醫院的前身為博愛醫院，整個建築物雖然不大，在關山卻是格外醒目。在臺東馬偕醫院上班時，得知慈濟即將接手博愛醫院，每日通勤開車往返，經過時都會靠路邊停一下，看看籌備狀況，有沒有招募訊息，畢竟每日舟車往返關山臺東，花費的時間不少，開車不免勞累，又要輪值三班，實在不是長遠之計。

接到慈濟醫院面試通知時非常高興，還記得面試官有花蓮慈院主祕劉鎮榮（現任大林慈院主祕）及醫事室主任陳星助（現任花蓮慈院主祕），當時覺得這也太正式了吧，畢竟我只是來面試書記職務的小兵。感恩兩位讓我有機會來慈濟，因啟業在即，面臨一個難題，通知的到職日是一九九九年十二月二十日，只差十天就可以領取的年終獎金必須放棄，內心出現天人交戰的掙扎，是

要打電話延後到職日，還是依約到職，或是繼續在臺東馬偕留任？最後選擇來關山慈院服務。這是天將降大任於斯人也必須的苦其心志嗎？

啟業初期，批價掛號櫃臺是排定三班輪值，當時礙於人力調度及實際營運所需，將大夜班改成「待命」，這項政策讓櫃臺同仁好不適應，上完小夜班，接續大夜班輪值待命（on call），每一班大夜平均服務三至八位就醫大德，每位從掛號、檢查、批價或是住院至少要從家裡到醫院兩次，所以一班要出來約十次以上，實際上根本無法好好睡覺，於是鼓起勇氣向當時的管理室吳惠莉主任說明困難，在當時勞基法還沒有相對重視勞工權益的情形下，取得院方同意，惠莉主任對我說：「改回輪值三班，這樣的決策依現況是嘉惠同仁，要請同仁珍惜。」我是非常珍惜的。

承接醫事股股長期間，需要替補各項業務空缺，包含門診櫃臺、住院櫃臺、病歷室等，當時還主動報名了行政總值（輪值以總務股同仁為主，工作內容包

含醫師、病人接送、領血等)。有一天因書記請假，我便代班住院書記，當時住院率有百分之八十，每日六進六出是非常平常的事，範圍包含病房批價、撥補、入出院、手術室批價、整理出院病歷，對一位書記來說，是非常的忙碌；剛好當日又排到行政總值，此刻接到通知要去院外接病人，當下只能放下書記工作去接病人，心中實在是無言，但想著能夠發揮良能是一件感恩的事，能分擔院內業務幫助同仁，是一件快樂的事。

不比較不計較 感恩夥伴共承擔

在醫院，總務是醫療後盾，工作含跨車輛調派、環境整頓、活動布置、廢棄物清理、公文簽發、轉院領血等，好像打雜的一群，也像是家裡的管家，卻也是最不被重視的單位，最常被同仁反映「這不公平」、「那不公平」，二十年

的服務經驗告訴我，財務同仁如果在會計師業、資訊同仁在電腦公司、醫工在醫療器材、工務在建築業，就會是各領域的主角，但他們今天選擇在醫療業服務，就不會是主角，必須要有這樣的認知，常與同仁分享這個觀念，不比較、不計較，工作起來才會快樂。

而管理室就是綜管所有行政事務，可說是包山包海，壓力自然不在話下，每完成一項任務就需要準備下一項前置作業，各個活動又從活動籌備、前置作業、活動預排、現場管控應變、結束復原等都非常辛苦，幸有賴全院同仁共同承擔，其中特別要感謝總務單位。

偏遠地區人才難留，總是看著人來人往，迎接新人到職，歡送人員離開，常常處於缺人狀態，但抱持關關難過關關過的心情，持續面對挑戰，期望我這二十年的服務歲月，有助於讓關山慈濟醫院持續邁向下一個十年、二十年。🌱

