

飛快車， 服務沒有終點

◎北院區國際醫療個案管理師 廖麗娟



已 下檔的大愛劇場，有一部描寫台灣鐵第一屆飛快車小姐的戲劇。女主角在面試中不加思索的回答令我印象深刻。她說：「服務是體貼顧客的感受，並將他們當作自己的家人，用心照顧及對待，讓顧客有賓至如歸的感覺…」而我也面對著來自四面八方、形形色色的顧客上車下車，用微笑將陌生的感覺化為熟悉，提供他們不同的服務，並需要時時體貼，用心感受需求。歡迎大家與我一起搭乘長庚國際醫療飛快車：「很高興為您服務，感謝您的搭乘！」

● 第一站 哈爾濱站

來自哈爾濱，暱稱「寶寶」的是一個小耳症的乘客。因為單側外耳缺損，跨海來台就醫。第一次見面，我親切呼喊他的全名。6歲的他面對陌生的環境選擇冷漠對我，手中把玩石頭並模仿發出青蛙的呱呱叫聲。無意中由父母處知道他的小名，此後我選擇稱呼他的小名，而他也跟我分享了他喜歡的石頭及青蛙。寶寶的耳朵經過整形外科陳醫師的重建手術，及醫療團隊用心的照顧下恢復穩定。離台的前一天，他畫了一張圖「太陽公公底下跳躍的青蛙」送我。

這幅畫雖然沒有明確意涵，但我可以感受到他的開心。突然間，他哭了，我問是剛剛換藥疼嗎？他搖頭並緊抱著我說：「我哭是因為捨不得離開妳啊，廖阿姨」，不禁讓我紅了眼眶。下車的時間已經到了，祝福的他健康快樂的成長。目前的他，是個活潑快樂的小學生。我們的列車繼續嘟嘟往前走！

● 第二站 澳門站

澳門奇幻女士為退休老師，先生去世多年，自述因此憂鬱而服藥多年，獨居當地，兒子在台求學。日前因為髖關節疼痛問題來台手術，完成單側手術恢復穩定後，並安排接受另一側手術。當時因為我排休，由其他人員代理了一段時間；手術之後最後一次複診，奇幻女士行走穩定而且不需要拐杖。她對我說：「廖小姐，好久不見，想念妳也謝謝妳呢。」那時的我聽得心花怒放，開心地恭喜她。因前次手術的順利，她更相信台灣的醫療，故請兒子代為諮詢眼袋手術。同意書填了，手術也做了，繳費時竟起了點爭執。期間經過簡訊及電話多次溝通後，終於順利解決問題。為了這個誤解，奇幻女士也向我道歉及道謝，但事情圓滿了，心卻有了創傷。曾

想過是否要放棄列車服務，但我終於克服此事帶來的影響，畢竟車上還有其他的乘客，我繼續努力地站在列車上高歌。

● 第三站 馬來西亞

馬來西亞慈濟劉師姐 2015 年 8 月斷續頭痛，做了檢查發現動靜脈瘤，因當地醫師介紹來院就醫。初次門診，影像診療部黃醫師說明這種病症非遺傳，並好發在 50~60 的年齡群。手術前安排核磁共振檢查並入住病房，隔天藉由血管攝影檢查並執行置放支架及分流手術，住院五天後穩定出院。

等待複診期間，因信仰關係，師姐去了花蓮慈濟精舍面見他們的上人，除了身體穩定，也尋求了心靈的平靜。複診時看到她，恢復了精神，黃醫師囑咐相關注意事項並說明處理方式，建議服藥六個月控制。而今的她已經痊癒到站，繼續為了她的志工使命，服務有需要的人；我與她雖然服務的對象不同，本質卻是一樣的。而她也對我們列車上的服務給予高度的肯定，陸續轉介多位親友來台就醫。列車繼續行駛下去，祝福師姐到站後的天空更晴朗！

● 第四站 科威特

科威特一名大學生於 2014 年中就學期間，因為頭痛不適於當地就醫，剛巧本班列車的長官於當地服務而得知此個案，經由安排來台搭上列車就醫。他由父親及舅舅陪伴來台，因為文化、風俗及飲食等的不同，加上疾病打擊，導致嚴重的挫敗感。幸好除了列車上的服

務員外，我們還有助理協助翻譯，撫慰了他不安的心，勇敢接受治療。

第一階段接受了開顱手術，因為腫瘤存在的部位特殊，只能切除大部分，剩餘部分改由質子治療輔助。手術後積極復健並於三個月後返回當地持續追蹤。這期間我們以通訊軟體及郵件關心他手術後的狀況，也耐心等候來台再做質子治療。

2015 年 6 月，追蹤核磁共振檢查發現腫瘤復發，故再度搭上市車於 8 月底接受手術，於同年 10 月接受了 20 次的質子治療。治療期間除了疲倦外並無其他不適，也積極復健，於 12 月初抵達終點下車。

曾經問他，他的願望是什麼？他希望重拾書本，返回校園完成學業。除了阿拉的祝福陪伴他外，我們的列車也繼續隨行，獻上深深的祝福！

在這部列車上服務數年，「微笑」是通用的語言，它能化解陌生隔閡及建立信任感，當然「用心」也是必備的元素。遇到和善的乘客，服務勝任愉快，水到渠成，感謝他們的配合，讓流程更順暢；遇到質疑的，則需要更多點耐心應對，更堅定及完整的解說，感謝他們的理解，磨了性子，使命卻不變，也讓自己技巧更精進，處理更謹慎。

舊的乘客到站了，下車揮手說再見，期待再相會；而新的乘客繼續上車搭乘。來來往往之間，列車繼續行走，我們的服務也將陪伴他們，沒有終點。✚