

## 【金山快訊】隔行如隔山，批掛櫃檯的生活

從出社會至今，從沒想過有一天我會在醫療體系工作，在因緣際會下我看到醫院有開缺，對於以往都從事輪班工作的我，醫院所開的職缺對我而言，完全不擔心輪班的問題。就這樣~我開啟了我人生中的新旅程。

進入新環境，免不了有些緊張及不適應，好在這裡的同仁細心的教導菜鳥般的我，讓我免於恐懼，加快熟悉這個環境的腳步。進入這個大家庭，才發現原來很多事情並不如我們想像中或是看到的那麼簡單，人家說台上一分鐘，台下十年功，這句話一點都不假，或許批掛櫃檯同仁在別人眼中看來只是收錢，沒什麼大不了，但實際接觸後，我才發現原來批掛櫃檯同仁不是那麼容易當的，我們也許不像大臺北地區的醫院人數眾多，分工精細，一人多工是我們的特色，舉凡掛號、批價、總機、病歷室.....等等，都可以看到我們的身影。猶如辛勤的小蜜蜂，不斷的嗡嗡嗡，才有豐碩的成果。

臺大醫院金山分院雖然地處偏僻，醫療資源無法與大臺北地區的醫院比擬，但對金山萬里石門三芝這四鄉的民眾而言，是讓他們不用再舟車勞頓的去到基隆長庚、淡水馬偕、臺大總院等大醫院去看醫師，能夠就近看診，而且當病患的生命在與死神拔河時，救護人員可以優先把病患送到金山分院的急診救治，不錯過任何黃金救援時間。

因為輪班的關係，所以無法參與院方所舉辦的各式活動，但印象深刻的莫過於院方所推動的健康小站。同仁利用本身自我休假時間到院外與民眾接觸，協助民眾關心

自我身體健康，另一方面，也能藉此機會聽聽民眾對醫院的各方建議。在櫃檯工作時，有時到了尖峰時段民眾等待時間太久，有些許負面的聲音會出現，即使如此，我還是要面對民眾的情緒反應及衝動之下所脫口而出的言語，但我知道這些都不是出自民眾的真心，因為在金山這個小地方，不像大臺北地區交通便利，許多民眾要看一趟醫師，其實是要花費時間搭乘大眾交通工具過來看診，在這過程中，有許多都是年長者，都是隻身一人前來就診，這過程對於他們其實是需要花費好大一番功夫，才能夠到達醫院，或許因為自己是金山在地人，特別了解民眾的辛苦，所以當我面對這些小抱怨時，我能夠用微笑以及我的服務熱忱來對待民眾，進而拉近與民眾之間的距離。

也許我不是醫師，也不是護理師，無法替民眾解決身體上的不適，我只是醫院裡頭一個微不足道的角色，卻是院內不可或缺的人員之一，我不敢說自己在院內擔任甚麼舉足輕重的角色，但是我知道，我所處的部門是一個不可或缺的單位，我們就像是漫畫中的人物一樣，當您需要協助時，我們會竭盡所能的協助您，不會讓您像無頭蒼蠅一樣穿梭院內各個角落。



金山分院綜合事務室助理管理師 徐君綺