



# 感動服務

## A Touching Service

■ 文 | 滕安娜 臺北慈濟醫院護理部督導

為了讓新人儘快能與病人或家屬溝通，臺北慈院護理部舉辦一系列課程引導，培養新人的信心。



應對，尤其當面對心急如焚的家屬，或病患對醫療處置不信任的質疑時，常不知道自己表情或態度該如何是好？有時就會以沉默不語，或是「我也不知道」來做回應，很容易引起病患的誤解與憤怒，自己也會很沮喪而產生困境。

因此為了讓護理同仁在工作中能更順暢，能

臨床護理人員每天需要照護處於病痛中的病患，也要安撫憂心焦慮的家屬，雖然在護理專業面身、心、靈的照護是佔首要的，但當與病患、家屬互動時，合宜的應對禮儀，也為照護中非常重要的一部份。

### 新人的應對訓練

然而對於一位剛從護理學校畢業的新鮮人，如何面對家屬及病患是一個很重要的學習課題。

常聽到新進護理同仁們談起，在與病患及家屬互動時，會不知如何表達與

以更貼心、適切的應對進退來照護病患，每一年護理部都會辦理服務禮儀在職教育課程，期望透過專業講師的分享教導同仁，合宜的應對進退技巧、語言及非語言的服務禮儀。除了新進護理同仁需接受五天專業訓練課程之外，增加4小時的人文素養教育訓練，期望讓護理同仁從內心出發，將人文素養的理念及精神運用在臨床護理工作中。

「感動服務」是近年來各大公司及企業團體非常重視的一環，今年護理部也聘請到陳龍安教授授課，引起護

理人員非常熱烈的迴響。在課程中，陳教授舉了很多國內外真實例子與影片分享，每一個片段都令現場護理同仁感動落淚。分析他的「感動服務」課程，涵蓋了幾個重要的精神，如：「感動服務」是發自內心的，是不分行業或職務高低，只要你願意，可以發生在生活中的每個角落；抱持感恩的心做事，自然會產生感動服務的情境；感動服務需要的是「服務熱忱」而不是「服務技巧」。

### 情感心靈的回應共鳴

「感動」是情感的共鳴，是心靈的回應，是一種不可或缺的精神營養，更是一種對生命的關愛，感動可以激發人們內心最美好的品質，讓人變得親切，化解個人的固執與偏激。因此如果能用感動服務的心對待我們的病患及家屬，比教導任何服務禮儀的技巧來得更為重要，因為它是從「心」出發，發自於人們內心最深處的真誠。隨著社會的變遷，在生活中我們常常會因為周遭的人事物變得膽怯、害怕，害怕受挫、害怕被拒、害怕失望、因此人與人之間漸漸變得冷漠，大家互相防衛，因此現實生活中，能被感動的事物漸漸變少了，我們能感動別人的能力下降了，因為我們都只是想被別人感動，而極少思考我們要如何經營感動別人的情境。

有一天下午我收到一封院內家屬的

信函，特地寫來感謝他母親生前住院時負責照顧的一位護理人員，內容敘述：「○○護士小姐，感謝您對先母的無私付出，在她生命最後的日子裡對她的照顧與陪伴，使得先母能在慈濟溫馨大愛的氛圍中走完人生的最後一段旅程，我們家屬決定將先母的奠儀全部捐出，希望能對慈濟的醫療志業盡一份棉薄之力。」看到此我早已熱淚盈眶，我想這應該就是所謂的「感動服務」吧！

如果我們能夠把工作夥伴當成家人，把病患及家屬當成恩人來對待，感謝病患願意信任我們，把身體及健康交給我們，自然就有感動的真情流露。護理是一門科學也是一種藝術，護理是助人的專業，讓我們珍愛自己的服務熱忱，感動自己也感動他人，找到自己生命的價值。

珍愛自己的服務熱忱，自己很用心投入，就能提供最佳的感動服務。

