

# 陪他顧健康

## Watch Over His Health

■ 文 | 張翎婕 臺中慈濟醫院社區關懷中心護理師

您若問我，我所工作的健檢中心有什麼特色？  
我會回答：「多了人性的關懷！」

### 電話傳遞關懷 靠摸索與練習

當客戶收到健康檢查報告後，最怕碰到求救無門的情況，站在體會客戶的心情，我們特別重視健檢後續服務，自我要求即時且完善的處理，讓健檢報告更能發揮其應有功能；其中之一的好的方法就是徐櫻綺護理長積極推行的「關懷電話」業務。

說實在話，我自己開始打電話關懷健檢業務時，不擅言詞，也不太清楚該說哪些內容，也完全不知道顧客會什麼問題，感覺上像是隨堂測驗考。詢問學姊的經驗談，得到的答案是「看你的手氣！」所以，就抱著緊張的心情打電話，說話技巧是自己看書摸索，再加上學姊和護理長的教導與模擬訓練出來的！我想，天生我材必有用，我雖然長得不像空姐那樣美麗，但是拿起電話，出現一種「嗯，對了！」就是這種感覺，帶出我的專業及工作使命，我每天都告訴自己：「出自內心對人的真誠關懷才會長久，別人也會感受到你的用心！」遇到瓶頸時，我也經常鼓勵自己：「要正向思考，別人也會感受到你那無敵魔力。」



在社區關懷中心工作，不是只為病人填資料、量血壓等前置服務，而是提供完整的服務，即使健檢民衆回家了，也會接到或收到護理師的關懷、提醒或建議。

## 豐富專業與新知 異常結果追蹤

我文筆不佳，也不善言辭，但是有一顆熱忱的心，希望奉獻所學給來健康檢查的每位貴賓，我認為打電話關心健檢貴賓時，必須從容不迫地回答任何問題，說明白一點，若常常被客人問倒，專業能力就會受到懷疑，所以充分的經驗和歷練是必須的。健檢中心的業務時常必須替顧客做詳盡解說、引導做檢查，個性上必須喜歡和人群接觸，要具備耐心、親和力較佳，及良好的臨場反應，較容易被獲得信任。平時也要關心醫療的最新資訊，看書查資料，才能加強說服力。

工作中有一個很重要的任務，就是當檢查報告結果出現重大異常時，會於第一時間通知受檢者，同時建議至醫療院所確認病因，協助預約掛號，儘快獲得疾病追蹤與治療，後續並透過電話關懷與追蹤，提醒定期複檢時間，以確保顧客權益。並且提供客戶醫療服務諮詢，包括日常保健的建議、疾病衛教等，隨時解答客戶對健康照護的相關疑問。

在我的工作經驗中，幫助了一位病人面對疾病、及早積極就醫，讓我肯定了自己這份工作的價值。

## 幫他面對疾病 積極治療遠危機

他是一位還沒四十歲的男性，在家人的鼓勵下前來進行精緻全日套組的全身健康檢查。檢查後兩週寄發書面報告，其報告中顯示胃鏡的切片結果為食道癌。再隔兩週，我打電話給他，他只是口氣平淡地表示會自己處理，我說可以直接幫他安排回診，他拒絕了。

再等一週，我查看電腦資料發現他仍未回診，實在很擔憂，又再打電話給他，他說自己沒有覺得不舒服，應可再觀察。我深知萬一延誤了治療時間，後果不堪設想，所以苦口婆心、好說歹說再加上專業知識的分析，他還是回答他會自己掛號，不需要我幫忙直接掛號。我只好退一步，為他介紹當初為他做腸、胃鏡檢查的廖光福主任，希望他真的會來看診。幸好隔了幾天他真的出現在廖主任的門診，再次確認為癌細胞病變，醫療團隊很快的為他安排胸腔外科許南榮副院長為他手術，幸好他的癌細胞目前小於5公分且尚未轉移到淋巴及其他器官，目前仍積極的接受治療中。

我深深的覺得，我不僅幫助到他個人的生命安全，也幫助了他們全家避免陷入一個癌症家庭的危機。

護理長常說，對的人擺在對的位置就是完美，我不敢說我做的很完美，但是我真的有用心，回饋出來的結果與踏實感，不是用言語所能形容的！也讓我想起上人的靜思語：「不要小看自己，因為人有無限的可能。」

### 為顧客健康開扇窗 踏實工作好成就

我相信只要有心去做，就沒有不可能完成的事，一步一腳印，將健康及自我照顧的理念傳達出去，也讓愛像溫暖的火炬傳佈每一個角落。

「為顧客健康開一扇窗」，引進希望的陽光，溫暖每一個生命、每一個家庭。一句溫暖的話，就像往別人身上灑香水，自己會沾到兩三滴。最後，希望日後能透過更多的努力使顧客受到影響，使預防醫學的保健觀念能與現代醫學完美結合，讓病人更健康。

以同理心和顧客做雙向的溝通，提供個別的需求，並使顧客能自發性的去重視自己的健康，從工作中讓我體會到上人所說的：「做人要有踏實感，不要只有成就感；踏實的人，心中多舒服。」☺



每個健檢客戶都希望身體健康，但若出現異常，護理師選擇盡職地告知。但怎麼讓客戶接受異常而願意複檢或追蹤，就是一門學問了。