

用心分秒間

Be Attentive at Every Moment

◆ 文 | 賴惠玲

到了通關檢查站才猛然發現手上其中一段航程的登機證不是自己的名字！頓時覺得扼腕極了。這樣的錯誤還是生平第一次遇到。自責不用心，為何沒有在接過手的當下再檢視所有資料的正確性？但是，兩航段是同時在報到櫃臺一起作業的，為何另一張登機證資料無誤？如果不是夜間的航班，這個錯誤事件會不會就可以避免？當櫃臺地勤人員輸入電腦資料的過程中，如能不被外境干擾，能專一心念用心在當下，是否就不會有這個錯誤的發生？經過一番小折騰，雖仍未能立即換得第二段航程的登機證，但至少終於可以坐在候機室內靜靜回想這過程中產生錯誤的原因

七月中旬的洛杉磯，海岸美景很誘人，晚上近八點的聖莫尼卡 (Santa Monica) 海灣仍見夕陽映紅；流連了幾小時後，才又返回洛杉磯國際機場預備轉機前往墨西哥。雖已入夜，機場內來

往人潮不斷，墨西哥航空櫃臺前擠滿了要辦理報到的旅客，地勤人員們個個看起來神采奕奕，絲毫沒有夜班人員的模樣。協助辦理報到手續的櫃臺小姐笑容燦爛，黝黑皮膚襯托下的明眸皓齒，更顯亮麗動人。她除了處理我的轉機事宜之外，還能三頭六臂似地同時協助其他同事的請求事宜。我請她給我靠走道的座位，她一邊看著電腦螢幕一邊敲打著鍵盤並同時接連點頭說：「沒問題。」一邊又和行李搬運工人以西班牙語開心地交談著。好些時候的等待，終於遞還護照、登機證和一份摺頁內另段航程的登機證。她用鮮紅色筆在第一段航程登機證上的登機時間畫一個斗大的圈，提醒我登機時間和登機門方向。我快速瞄了第一張登機證的資料無誤，並再問：「這是走道座位嗎？」她篤定地說：「是。」因此，轉身趕緊離開長長的人龍隊伍，讓其他久候的旅客可以盡快完

成報到手續。當時心想，這位艷麗的櫃臺小姐的工作表現，真是力強可畏。

通往閘口處還有一個關卡要核對護照和登機證。這一關可一點兒都不馬虎，因為地緣之便，洛杉磯是罪犯潛逃墨西哥的關鍵城市。遠遠地見檢查人員以緩慢的速度，仔細的檢查所有資料，一一對照旅客的臉，也因此，不用多久這條等待線又形成長長的隊伍。

在等待中抽出來在折頁內的第二段航程登機證，此時才發現上面資料的錯誤。是否該回去櫃臺做更正？回頭望，身後又是長長人龍；遠望報到櫃臺前的等候人潮更如恆河沙數；因此，決定繼續向前行再見機行事。

不知道檢查人員回應的是西班牙語還是英語，總之一番解釋後，他也沒多為難就給過關。在登機閘口櫃臺等候，直到接近登機時間，那位幫我辦理報到手續的美麗佳人終於才又出現。她先是很驚訝為何會出現這種錯誤？還問我是哪一個櫃臺人員協助我報到的！經她冗長時間的處理和再度的等待，最後給我的答案是：抵達墨西哥市機場時到轉機櫃臺才能換給新的登機證。當然，隨後在墨西哥市機場耗去了更多的時間處理飛往坎昆(Cancun)的登機證問題，因為事件的過程被拉長，情節也變複雜了；加上墨西哥的民風……慢慢處理、慢慢等待似乎是個美德。

亮麗的彩妝雖可覆蓋整日工作所累積

下來的倦容，卻無法減少夜班人員可能因為疲憊和面對龐大出入境旅客的工作量而產生的犯錯機率。儘管航空作業都電腦化了，但是，人為的錯誤操作還是無法避免。或許是自己要求走道座位的當下，讓櫃臺小姐因此而分心，導致電腦列印錯誤？但是，這一張錯誤的登機證也還是沒有為自己換來一個靠走道的座位！

航空櫃臺人員的連續錯誤頂多換來顧客的抱怨和日後座艙的升級。但是，如果是臨床的不良事件呢？之前媒體報導：某一家醫院護理人員一時疏忽未將藥物從錫箔包裝中取出置入藥盒，而直接將藥物遞給睡夢中的術後病人，導致銳利的錫箔包裝刺傷病人的食道。伴隨臨床不良事件的發生，家屬憤怒和不安的情緒可以理解；但不良事件的當事人在自責、自省的同時，還需面對新聞媒體的加以渲染與誇大的鋪陳。家屬的情緒總是一再被媒體挑動，更因此，少有病人和家屬能同理鑄錯的護理人員。

多用點心，錯誤可以避免。但是多年來已經有不少的研究顯示，護理人員的工作負荷量是臨床不良事件發生的主要因素之一。現階段第一線護理人員承擔了太多的非護理專業的工作了，而這個陷入膠著的嚴重問題亟待國家政策的介入解決。在當前的執業環境下，我們都需要更用心在提供病人照護的每一分秒間。☺