

代筆詩人傳謝意

2015 年 8 月 21 日

廖婉華 雅麗氏何妙齡那打素醫院風險管理及病人聯絡部二級文員



外形高瘦，說話溫柔的廖婉華，是雅麗氏何妙齡那打素醫院風險管理及病人聯絡部的二級文員，負責處理病人的讚賞和投訴，及文書工作。她雖以「無人肯做，又幾辛苦」來形容工作，但自己卻一做便是 14 年。

任職多年，最令她印象深刻是素未謀面的吳伯，「偶然一次接到吳伯的電話，託我筆錄由他自創的詩，再轉交給相關同事，聊表謝意。原來吳伯每次覆診都會憑著僅有的視力，努力記下醫護人員的名字，並以此作詩，感謝他們。」在 2001 至 2008 年，電話成了她與吳伯的聯繫，她為吳伯執筆感謝過逾廿名同事，但最令她感動的是，有一天自己也成了詩中的主角！



社會投訴文化強烈，她笑言每日也「生意興隆」，有時遇到不禮貌的對待，她會給投訴人一杯水，然後細心聆聽，由同理心出發，逐步解開其心結。有時聽到長者們慨嘆輪候時間太長，也許要待百年歸老時才能看症的說話，面對此難題，她會跟長者解釋若醫生看過轉介信後，仍沒有提早約期，即代表其病情並不嚴重，實屬好事，以此來安慰及紓緩他們不滿。

她說，今次獲獎是給後勤支援同事一份極大的鼓勵，讓他們明白自己在醫療團隊中，同樣扮演著重要的角色。

