

代笔诗人传谢意

2015 年 8 月 21 日

廖婉华 雅丽氏何妙龄那打素医院风险管理及病人联络部二级文员



外形高瘦，说话温柔的廖婉华，是雅丽氏何妙龄那打素医院风险管理及病人联络部的二级文员，负责处理病人的赞赏和投诉，及文书工作。她虽以「无人肯做，又几辛苦」来形容工作，但自己却一做便是 14 年。

任职多年，最令她印象深刻是素未谋面的吴伯，「偶然一次接到吴伯的电话，託我笔录由他自创的诗，再转交给相关同事，聊表谢意。原来吴伯每次覆诊都会凭著仅有的视力，努力记下医护人员的名字，并以此作诗，感谢他们。」在 2001 至 2008 年，电话成了她与吴伯的联繫，她為吴伯执笔感谢过逾廿名同事，但最令她感动的是，有一天自己也成了诗中的主角！



社会投诉文化强烈，她笑言每日也「生意兴隆」，有时遇到不礼貌的对待，她会给投诉人一杯水，然后细心聆听，由同理心出发，逐步解开其心结。有时听到长者们慨嘆轮候时间太长，也许要待百年归老时才能看症的说话，面对此难题，她会跟长者解释若医生看过转介信后，仍没有提早约期，即代表其病情并不严重，实属好事，以此来安慰及纾缓他们不满。

她说，今次获奖是给后勤支援同事一份极大的鼓励，让他们明白自己在医疗团队中，同样扮演著重要的角色。

