

四、小女人 大堅持

作者：沙瑪郎 大坡

案例分析

102年5月17日，梅雨鋒面作亂台灣南部，瞬間暴漲的溪水沖毀了山區主要聯外便道。

「便道斷了，你繞過來吧！順便帶些泡麵、罐頭物資，這場雨短時間是不會停的，假日我就留在所裡。」電話那頭，她不慌不急地交代著。八八災後，那裡溪底闖了聯外道路，一方面便利基礎設施重建工作，另一方面也能維持山上居民聯外的方便，只是時不時的山區大雨總干擾著這一切。

我開著車，繞過兩個縣蜿蜒的山路，比平時多花了一個半小時才到山裡。她正一手話筒一手摀著耳忙著和衛生局連繫，請求增派醫師進駐支援。

「家裡人還是會擔心妳，災變中心還沒成立，我們先下山吧！」我趁著她電話空檔說。

「不行，便道斷了，臨時也調不到支援醫師，我如果下山，這裡居民怎麼辦？」她輕柔的語音流露出堅持。只見她又拿起電話「護理長，妳那裡人員配置…。」這裡是布農族群聚部落，屬於醫療資源極度缺乏地區，個頭嬌小的她是部落裡衛生所醫師兼所長。

見她仍忙，我回過身看著窗外肆無忌憚的雨勢，腦海裡思索著每一次颱風、豪大雨時她所面臨的龐大壓力。記得101年8月1日她奉命到職當日，正逢蘇拉颱風侵襲，部落災害應變中心成立，指揮官指示衛生所進駐已形成孤島的M村落，她揹起背包徒步走過峰迴山路，到達村落時已入夜，電話中她只說了「讓我哭一下好嗎？」就斷了訊號，我急得像熱鍋上的螞蟻。

颱風狀況解除後，她回家談笑風生地回憶：「走山路進駐M時我一邊要防落石、一邊還要注意腳底下的斷崖，真是夠恐怖的。一到M，里長就忙不迭地到衛生室裡歡迎我，還在廣播器裡，對著所有的居民宣布，新來的衛生所長已經到了，要大家放心！」她話說得輕鬆，但家人長輩的感受呢？

她拍拍猶愣著的我，問道：「你也負責過災變中心的工作，應該可以理

解衛生所的任務吧？」見我不置可否，她又繼續說：「衛生所在災難發生時除了救人第一外，還要關照到緊急傷病和慢性病患的醫療照護。尤其部落裡大多是老弱婦孺，只要我和所裡同仁都在，他們就可以免於恐懼、情緒上也能穩定許多。」我看著她，點了點頭。

「叮！叮！」手機裡仍不時傳來各局處防豪大雨、土石流黃色警戒以及應變中心三級開設的訊息，我心裡嘀咕：「這雨還要下幾天呢？」只見她忙著在背包裡塞進衣物、盥洗用具，「又要進駐 M 衛生室了嗎？」她搖搖頭說：「災變中心還沒開設，但是看這雨勢，待會工務局可能會封橋，公所方面也有可能做預防性撤離，我先準備好。」不到一年的時間，眼前這個原來只專注精進自己醫術的小女子，現在已經可以預估情勢，從容不迫獨當一面了。

「護理長，請妳交代一下將進駐 M 衛生室的病歷、用具備好上車。」放下電話，她終於坐了下來。「吃個麵吧！」我把剛下好的麵條推到她面前。

一個小時後，溪水幾乎漲到了橋面，工務局方面宣布封橋。支援醫師到位，所長照例進駐最深遠的 M 村落。「你載我過去吧，順便循原路回去，免得遇上崩塌，就回不去了。」

路上，她向衛生局、公所陳報進駐情況。

「里長，我到了！」「謝謝！謝謝！只要所長到，里民就能安心了。我廣播一下。」里長鬆開緊握她的手，安然地走往里辦公處。

「家裡就麻煩你了，先回去吧。」默契地與她四目交望後，我踩下油門，奔馳在來時路上，耳邊隱約傳來「衛生所長來了…！」

除了醫師救人、助人的熱情外，她多了份「堅持為民服務」的工作信念，並將這份信念深植在她的關懷價值觀中。我想，這也是她從「摸石頭過河」到「從容沉實」建立道德責任的美好歷程。「加油，所長！」

結語

「時時以民眾福祉為念，親切提供服務；對人民之需要及所遭遇之困難與問題，能以同理心設身處地著想，並提供必要之協助與照護，以增進

其利益。」此即是公務人員以『關懷』為其核心價值的具體作法。文中小女人以同理之心深入原鄉部落，用心、敬業，用愛關懷，不僅提升衛生所服務品質，也滿足了人民對政府的期望。