



# 一點一滴的陪伴 志工服務心得分享

臺大醫院志工 楊林碧霞

我從職場退休後，自認體力尚佳，也習慣每天有固定的生活節奏，兒女也都各自成家，家人們很支持我當志工，所以有了到醫院當諮詢引領志工的念頭，幫助院方服務前來就診的病友，沒想到一做就做了 33 年。我很感恩能在醫院當志工，每每看到病友身體不舒服，就很感謝自己能有健康的身體，能夠付出，對我來說是一件很感謝的事。

臺大醫院有很完善的志工管理制度，除了工作時數、休假、請假、代班與補班有一定的規定外，志工每年還必須接受一定時數的進修課程，有現場上課，也有線上的必修課程。大部分的必修課程，上完要接受測驗達到一百分才符合課程標準，一點也不能含糊。而這些課程，不僅豐富我們志工的醫學常識，也讓我們在服務病友時能更貼近他們的需求。

我的服務內容大部分在西址諮詢引領分隊，西址大廳、掛號機、輪椅站及大門口升降機都是服務範圍，因此必須熟悉整個門診的作業流程，從掛號、看診、繳費到領藥，也要知道院內各科門診的診間位置。醫院的院區廣大，初診者都會來諮詢掛號流程及門診位置，除了解說，我們也會指引和帶領病友到各診間。因為每天來就診的人數非常多，幾乎是要不停的為來看診的病友解說和回答問題，非常忙碌。病友有從中、南部搭高鐵上來的，也有遠從澎湖、外島，甚至從國外搭機回國來看病的，來自四面八方。

根據觀察，獨自就診的長者愈來愈多，兒女不是在國外，就是忙於工作，無法陪伴前來。有時候他們行動不便，我們在大門口值勤的志工，會從長者下計程車開始，就為他們準備輪椅、上升降機，細心詢問要看哪科門診，協助推送至診間，待看診完成再去接長者並代辦繳費、領藥，陪同完成就診流程。雖然過程有點辛苦，尤其是推送體型較重及需要協助上廁所的長者們，但是覺得有能力幫助他

們順利完成醫療需求，內心是非常喜悅的，這就是我們來當志工的目的和收穫吧！

曾經服務一位需獨自前往兒醫大樓的孕婦，大腹便便的她希望協助，當時因為其他志工都在忙，只剩下身材嬌小的我可以為她服務。通常在平坦的區域推輪椅是難不倒我的，但是兒醫大樓是在西址院區後方另一棟建築物，途中會經過一小段斜坡通道，推輪椅行進這段坡道，對嬌小的我，真的是一大考驗，為確保孕婦安全，不能有任何閃失，我當時壓力確實很大，使盡全身力氣，戰戰兢兢、小心翼翼地，終於安全推送病人到達病房，整個人也如釋重負。這是一次令我難忘的經驗，能完成艱鉅的任務，也是一種對自己的肯定。

為了服務病患，我也學會操作自動繳費機，病人看完診後，不用大排長龍等候叫號繳費，只要操作機器便可以繳費；慢性病處方箋也可以透過繳費機刷卡取號，就可以直接等候領藥，節省時間也非常方便。有時候幫忙操作自動繳費機速度之快，獲得年輕病友讚賞更勝於他們的手腳俐落，也是當志工的一種意外的肯定。

我們也會經由交談為病友做心理建設，尤其是曾在其他院就醫沒有得到期待的療效，他們都比較容易焦慮，需要我們耐心的開導。對於情緒焦躁、不穩的病人，也會以同理心，耐心安撫。讓病友就醫過程多一些信心，幫助他們找回健康，是我 33 年志工的最大動力。

這 33 年來擔任志工生涯最重要的幕後功臣，就是我的先生，他總是默默的在我服務時候幫忙分擔家務和生活瑣事，給我無條件的支持，讓我能無後顧之憂的全心投入志工行列，他說我能開開心心的擔任志工，利人又能利己，希望這份服務能一直帶給更多人溫暖和幫助。