

快樂志工--102 年志工院外得獎感言四則

很多病人、訪客，甚至同仁在需要協助時，經常第一個想到的就是志工。臺大醫院至去年(民國 102 年) 12 月止，於本院服務的志工計有 930 名，到 103 年 1 月加入新進志工已突破 1,000 名。不管是在門診、急診、病房或者各檢查室，處處可見志工蹤影，可以說志工已經融入醫院服務體系之中，成為一個非正式，但卻重要的夥伴。

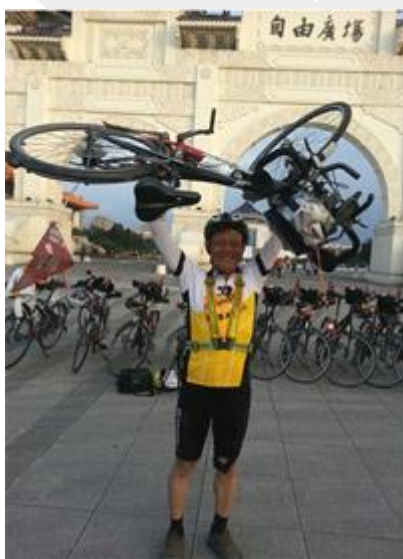
在這麼多志工夥伴裡，不乏閱歷豐富、人情世故練達或者行政領導能力卓越的資深社會人；也有初次踏出家庭的家庭主婦；還有懷抱服務理想的年輕人，大家不約而同的選擇臺大醫院做為回饋社會、實現理想的舞台，為創造一個溫馨、順暢的就醫環境而奉獻。

對於無私且服務表現優良的志工夥伴，社工室每年會主動予以公開表揚，或積極推薦至院外機關團體接受獎勵，除能肯定志工的愛心付出外，更希望透過這些良善的服務事蹟，獲得社會大眾的共鳴，達到拋磚引玉的作用，吸引更多的人加入志願服務的行列。

102 年本院志工榮獲外界表揚的成績依舊亮眼，總計獲得臺北市政府社會局志願服務貢獻獎 397 名、衛生福利部慈心獎德馨金牌獎 1 名、愛馨銀牌獎 2 名、臺北市政府社會局金鑽獎 2 名、內政部志願服務獎勵金牌獎 3 名、銀牌獎 6 名、銅牌獎 31 名、臺北市政府衛生局志願服務楷模個人獎 5 名、團隊獎 1 隊。社工室特邀其中 4 位得獎志工夥伴，將多年的服務心得與大家分享。

快樂志工：102 年度臺北市政府社會局優良志工金鑽獎得主張昆村先生

撰文：張昆村



志工來自社會各個角落、各個階層，有足夠的學識技能，有豐富的社會經驗，有多樣的人生歷練，有些志工更是十八般武藝，樣樣俱全，如果把志工的領域形容為「臥虎藏龍穴」，真是一點也不為過。

「士」者有「心」是為「志」，志願為社會大眾提供服務的人是為志工，所以要當一位志工簡單，只要有一顆「心」，願意服務別人就可以了。不過，數年來的志工心得告訴我，要成為一位稱職快樂的志工，除了「心」之外，「意」方面也需加強建設。

初為志工的人經常會有「自我認知」上的落差，他們會認為自己既有的經驗豐富，因此很容易用「過去」來框架「現在」，卻忽略了志工領域的發展越來越專業，想成為適

任的志工，必須不斷「用心」學習專業技巧，「用心」學習專業知識，還要「用心」體會被服務者的需要，也就是所謂的「同理心」和「將心比心」，如此才能獲得病患的「感心」，病患感心、我們歡心，快樂油然而生。

想成為快樂志工還必須「意念純正」，志工是自願提供服務的，是不求報酬的，是心甘情願的，是無怨無悔的。在志工的領域裡，沒有權力或金錢的追逐，只有「服務」，用熱心提供服務，用服務感動病友和家屬，只有意念純正，並且忘卻權力和金錢的慾望，心境自然開闊，自然可以獲得無限的快樂。當然，關心別人之前，也要關心自己，整理好自己的情緒、照顧好自己的健康、安排好自己的家庭生活步調，如此才可以讓自己無「後顧之憂」，專心服務病患，並從中獲得真正的快樂，祝福所有的志工夥伴快樂服務，享受快樂！

快樂志工：102 年衛生福利部全國衛生保健績優志工「德馨獎」得主葉楊富美女士

撰文：葉楊富美



民國 82 年，陪久病的朋友來臺大醫院就診，看到東址院內熙來攘往的匆匆過客，深刻感受到世間病痛的無奈沉重，正巧當時社工室首次招募志願服務人員，心中想著「也許我可以做些甚麼？」，於是報名加入志工服務的行列。

一開始，擔任東址圖書推車志工，我是個喜歡整理東西的人，一做就上癮停不下來了。過程中也有許多趣事，東址院區寬廣，我經常迷失方向，但是，穿著醒目的志工服，實在不好意思請教旁人，有時來回往返，竟誤以為有好心人已將圖書整理好，不知道「好心人」原來就是數分鐘前的自己。

接著，民國 85 年，恢復室組招募志工，我又多一個服務的組別。但是，這對於過去見血就暈的我其實是極大的挑戰。實習時，第一眼見到躺在床上的病人，接著心電圖、外加許多複雜的管線，自己的心臟也跟著撲通撲通，越跳越快，懷疑自己是否能夠撐下去。鼓勵自己在醫院服務，更可真實服務有需要的人。因此，之後不管在開刀房組、心肺功能組、心血管中心、東西址諮詢組、母嬰親善組等，只要有人力需求的地方，喜歡嘗鮮的我，當然一腳跳進去。

20 年了，這是個幸福的職務，互動過程中總會收到他人滿滿的感謝，對於年過 70 的我，看別人的「笑」，更可防止退化癡呆喔！所以，我捨不得離開。

快樂志工：102 年衛生福利部全國衛生保健績優志工「愛馨獎」得主洪惠美女士

撰文：洪惠美

民國 89 年從職場退休，回想當初，精力充沛、熱情猶存，且生活無虞，便思如何回饋社會，因此到臺大醫院應徵當志工，轉眼已過 13 年。回首前塵，這段日子收穫豐碩，可歸納出三點心得：



1. 在志工值班室服務，面對的是來自四面八方不同背景的志工，每個人個性迥異，對我無疑是極大的挑戰，卻也因此磨練我的個性，讓我自我調適與成長。
2. 在醫院裡看到那麼多病人受病痛折磨，對從小健康的我來講是莫大的震撼，因此擔任志工後學會以同理心待人，有稜有角的個性被磨平了許多，也結交了許多朋友，讓生活更充實、有意義。
3. 由於院方經常舉辦教育訓練，因而吸收到許多衛生保健可貴的知識，對養生健康有莫大的助益。

隨著年齡增長，更覺得志工相對得到的收穫彌足珍貴，受益比付出多出許多，這次受到院方推薦表揚，真是愧不敢當，但本人必本初衷，繼續努力站在崗位服務社會大眾。

快樂志工：102 年衛生福利部全國衛生保健績優志工「愛馨獎」得主陳惠珍女士

撰文：陳惠珍



記得民國 85 年的某一天，一個朋友說他在臺大醫院做志工，問我要不要也一起去，當下也沒多想什麼就答應了，不知不覺已過了 17 個年頭。

剛開始是在開刀房服務，直到 92 年 SARS 疫情爆發，整個醫院的志願服務都暫停，再重新開始後，才轉往急診服務，這些年來又慢慢增加新住院病人關懷訪視、溫心接待以及大廳諮詢引領服務。

在急診服務的時候，看到形形色色各種不同疾病及境況的病人，有獨居無依的老人，有自南部北上打拼的單身年輕人，有不想讓家人擔心而瞞著家人來就醫的長者，也有全家一起陪同就醫的孩子。

看到有家人陪同的病人令人感覺溫暖、幸福，但沒人相陪的病人難免有些令人不忍，這時我們的志工

都會傳遞溫情，細心關懷並且去瞭解他們的需求。

十幾年來，經歷的病人千百種，看過的故事也有千百種，常想「健康真好、有家人真好」，因此心中常懷感恩之情，也勉勵自己以同理心繼續為需要協助、需要溫暖的人服務。

社會工作室社工員 高淑美

NTU