

謝謝您讓我為您服務

「您好！有甚麼需要我為您服務的地方？」隔著口罩雖然看不見志工臉上的笑容，但從聲音、表情及動作仍可窺探出服務的熱忱。志工夥伴們願意走入人群，主動付出勞力及時間提供感動的服務，在無形中讓醫院有更順暢的作業流程，同時也更接近病友的心。

志工夥伴有多元的背景、專長，懷抱期待到本院進行服務，經由面談、實習 17 週及接受考核，通過後才能成為正式志工。資淺志工夥伴在服務上仍屬生疏，需要由「資深」夥伴帶領，但從他們的眼神裡看到滿滿的抱負跟熱情；而有些志工對服務內容已經駕輕就熟，不論是門診就醫流程、方向指引，或是面對各式各樣千奇百怪的問題都能臨危不亂。院內每位志工都有所屬的分隊及單位督導，就像 103 年度獲得本院最佳分隊獎第一名的「西址諮詢引領分隊」，在良好的教育訓練及本院門診部的全力支持下，督導與志工夥伴們互相尊重信賴，形成一個有效率的服務團隊，實在令人敬佩。

現在本院約有 1000 位志工，在本院各個角落服務，如各院區的大廳、急診、電話預約掛號、緩和醫療病房、兒醫家庭資源中心、門診區、手術室等，其中 48% 為 50~59 歲，輔助工作同仁完成各項任務。在本院擔任志工要累積年資不是難事，但除了服務表現要良好外，還要完成「必修」的教育訓練並維持良好的出勤記錄才能通過年度考核。像急診夜間或假日的志工夥伴，平日都在上班，除了利用晚上或休假時間來院做服務外，還需要抽空完成教育訓練，的確需要付出許多心力才能完成。以 103 年志工大會的影片「看見臺大志工」為例，透過影像記錄本院各角落志工們用心服務的身影。第一次看到影片時，心中有著滿滿的感動，尤其看到輪椅組的志工大哥默默地、認真地坐在自備的小椅子上，仔細地修復輪椅的每一個環節，重新調整螺絲，最後為輪椅上油的片段時，心中充滿了感動，即使他們是志工，但是就像你我一樣在工作崗位上絕不馬虎，即便不在光鮮亮麗的舞台前也不求掌聲，只盡力完成自己的工作。

「志工大哥/大姊辛苦了！」不時的慰問，總是得到志工夥伴謙虛地擺擺手、微笑回應。志工夥伴來自各行各業，有著不同的背景與專業經驗，當他們願意放下身段付出時間跟勞力，相信在大家的鼓勵下，志工夥伴能得到更多的尊重，也更能有所發揮！

NTUHF