

臺大醫院志願服務實習之旅初體驗

每年召募新志工時，總會有人問：「志工沒有領薪水，怎麼還要規定這麼多？要面談、要上課，重點是還要通過 17 週實習？」在本院擔任志工，需要經歷的程序總讓應徵者留下莫大的疑問。

實習除了讓志工伙伴能對即將服務的環境、內容、對象有足夠的認識，審視自己的興趣、時間和能力是否適合；志工運用單位也可對新志工的個人特質有進一步的認知，從而安排適才適所的服務。

而這 17 週又帶給志工伙伴哪些不一樣的想法？以下以兩位實習志工的心得與各位共享：

走出家庭、走出封閉<錄自腹部超音波室分隊 高麗卿 實習心得>

會到臺大醫院當志工真的蠻意外的，特別要感謝二位鼓勵我來的朋友。我是個家庭主婦，過去的生活都是跟固定的人接觸、至固定的場所活動，加上個性比較內向、害羞、保守，也不擅長與陌生人交談，生活圈狹小。加入這個團隊後時常和醫護人員或病人接觸，每次都有不同的體驗和學習。有的人很可愛，把我當朋友聊天；有的很客氣，一直道謝；有的很嚴肅，不發一語；有的人或許是第一次照超音波，問檢查會很久嗎？會不會痛？一次遇到一位外國人來檢查，才發現自己的英文能力需要加強，回家後趕緊查詢「請脫鞋」、「請拉高衣服」這些英文怎麼說。印象最深刻的是腎臟移植的病人，

時常看到他們掀起衣服後，露出長長的開刀痕跡，尤其看到一位約 5、6 歲小男孩身上，一條長長的縫痕，令人十分不捨。

剛開始每一次都戰戰兢兢的深怕出錯，工作人員說，妳是來做志工的，不要有那麼大的壓力。慢慢的，也能以較放鬆的心情，在學習中不斷修正自己的做法。

走出家庭接觸另一個完全陌生的環境，開拓了我的視野，改變了一成不變的生活，感謝臺大醫院提供學習成長的機會，獲益良多，感恩！

生命無常、心動馬上行動<截錄自西址諮詢引領分隊 楊雅惠 實習心得>

因臺大醫院在醫療體系的卓越成就，救治無限多的寶貴生命，我深刻體會到臺大醫師、護理師及其他第一線工作人員的辛勞付出，因此想為醫院的醫護人員和需要幫助的人提供一點心力，減輕他們一絲絲的病痛，或在就醫過程中更省時順利，因而自願投身於志工的行列中。

到底要不要等退休後再當志工，曾是我考慮的重點，但是感受到生命無常，起心動念的時候應趕緊付諸行動，才不會徒留遺憾，因此報名了臺大醫院志工，順利通過口試，踏入受訓、實習的一道道訓練歷程。

在三天的受訓中，感受到臺大醫院的嚴謹，雖然志工需求仍然殷切，但是品質的要求卻沒有一點點退讓，每堂課都透過主講者的細細叮嚀以及小考，讓受訓的伙伴能盡量的記住各項規定。

臺大醫院是非常重視紀律的組織，舉凡到班服務、請假、遲到、早退、代班、支援、

服裝、安全等都有相關的規定，如未達標準，則實習視為未通過，因此實習時也謹記規定，以免違規而下次再來！

實習到一半時，發現有些病人沒有親人陪伴就醫，需仰賴志工的協助，幫忙推輪椅到診間、協助繳費領藥，或推送至其他院區等。我能理解這些病人的無助，只是發現自己心有餘力不足，在服務幾次之後，膝蓋疼痛難忍，一時無法痊癒，讓我萌生退出團隊的念頭。但資深志工們和班長的關心體貼，每週到班服務時給予無限的溫暖，讓我一週週的完成實習，為了不半途而廢，我試著以淡然的心態，盡力而不勉強的面對實習。

實習的這一段期間，我感覺到不只是臺大醫院的各項醫療設備和技術在與時俱進，志工也需跟著求新求變，才能真正有所成長。

得之於人者多，出之於己者少，無論在此能擔任多久的志工，每一次服務都盡心力的投入其中，也算無愧初衷了！

17 週的志工實習成長過程，從陌生、摸索、遲疑、適應，然後在成為正式志工的歲月中慢慢熟悉、融入、認同、歸屬。這一段不算容易的時光裡，與團隊產生像家人一般的感情，再累、再辛苦也不捨離棄。這是在這個大團隊裡帶給志工的不一樣體驗與收穫，志工們在此拓展人際情誼與豐富生命經驗，也許與其他提供志願服務機構相比，沒有較吸引的福利措施，但仍不改志願，在助人的這一份志業中持續不懈。這是一名優秀、令人引以為傲的志工的養成過程，也是本院志工隊堪可自負的傳承。

社會工作室社會工作員 高淑美

NTUHF