

大家「疫」起來—COVID-19 疫苗接種支援紀實

臺大醫院配合中央政策於民國 110 年 6 月 15 日在臺灣大學醫學院體育館及臺大醫院國際會議中心兩個大型場地，成立 COVID-19 疫苗民眾施打站，同時也邀請已施打過 COVID-19 疫苗且超過 14 天的志工夥伴們前來支援。在當時國內疫情尚未平緩，志工們頂著強大的身心壓力在施打現場努力服務，首批共襄盛舉的志工共 32 位，本文為志工在施打現場服務的心得彙整。

疫情爆發後一年多，臺灣的 COVID-19 疫情相較境外而言頗為平靜，說起來算是難得的淨土，未料 110 年 5 月中旬急速升級，疫苗瞬間被視為抗疫的終極武器。我們平時服務的臺大醫院也義無反顧配合中央防疫政策，成為疫苗施打專責醫院，承擔為廣大民眾進行疫苗注射的重責大任。院方成立民眾疫苗施打站，投入大量的醫護和行政人力，也邀請志工共同參與。而已經在 4、5 月接種過疫苗的我，便義不容辭報名加入服務。服務時我在施打站現場隨機問了一位志工大哥，怎麼會想要來幫忙疫苗注射？他笑顏逐開促狹地回答：「國家有難，我要站出來幫忙！」雖然令人莞爾，又何嘗不是說出了我們想要服務公眾的心情。

每天的施打作業都是在現場指揮官的精神喊話和叮嚀中開啟，集合所有工作人員，做工作交代和需要改善或注意事項的提醒。令我感動的是，所有的工作交代都是勉勵，指導我們如何順利和快速協助來接受疫苗注射的大眾，期望民眾感受溫暖與便利。過程中沒有聽到任何指責的語詞，讓我們體驗到國家級醫學中心的風範。指揮

官和護理長同時也鼓勵大家疫苗施打是一個歷史性的時刻，將來一定會在歷史的軌跡中留下一筆記錄，要珍惜這個機緣，為國家防疫工作盡一份心力。

服務前，挺擔心自己體力能否負荷？因為行前告知：服務期間需要穿戴不透氣的全身防護裝備，每次至少要走動式服務 4 小時，在這酷熱的夏天，絕對是一大挑戰。正式上線沒多久就汗流浹背，加上服務時喝水不方便、也沒空去洗手間，還要一直不停地向絡繹不絕的民眾說明，對體力、耐力和毅力絕對是大考驗。往往服務結束後卸下裝備，都有立刻灌一整瓶運動飲料的衝動。有幾次適逢午後雷陣雨，在流了一身汗後，往返醫院途中還被雨水澆淋，回到家都累癱了。

隨著時間推進，在現場我們感覺到施打作業的井然有序和平順，工作人員彼此的默契越來越好，從報到、量體溫、問診後施打、施打後休息觀察，所有的流程間幾乎是無縫接軌。尤其是遇到行動緩慢或坐輪椅由家人或外籍看護陪同的，或是因為要打針非常緊張，造成血壓飆升，亦或是沒吃早餐導致血糖、血壓低的長者時，工作人員無不盡力安撫情緒，更交代志工們多費心，提供特別照顧。若遇到過度緊張的民眾、或是民眾太過放鬆（如報到完就坐在座位上心無旁鶩的滑手機，完全沈浸在自己的世界，猛一抬頭才發現已經過號），我們就緊急協助補救，重新排號。

「你們穿這樣很熱吧！」

「看你們一直都站著，腳一定很痠哦，真是辛苦了。」

「說真的，臺大醫院的作業流程做得很好，覺得很順暢。」

「工作人員服務態度很好，謝謝你們！辛苦你們了！」

雖然服務很辛苦，但接受施打的民眾配合度大都是良好的，民眾感受到臺大醫院的用心，一直稱讚我們的流程嚴謹、順暢，服務人員態度親切，感受到許多民眾的體貼和關心，讓我們在體力耗盡後重新補充正能量、內心充滿溫暖。

然而，不論我們大家如何努力，總還是有些無法掌控的意外事件。例如：沒有依衛福部規定帶齊必備資料以供審核的民眾，當被告知資格不符時，屢屢與審查人員產生爭執，看著被罵哭的護理人員，還是不斷耐著性子和委屈跟對方好言勸說，著實令我心中不忍。我們也碰過民眾，不知為何到達現場時情緒就不佳，從報到就不斷抱怨，工作人員安撫也沒見效，連旁邊等候民眾聽不下去也勸了幾句，卻是接著兩人吵起來，進而差點動手。現場衝突雖然是零星的事件，但仍嚴重影響施打進度，當實在無法理性溝通時，也只好請來警察協助處理了。

這次支援 COVID-19 疫苗施打作業，見識到民眾一早就大排長龍、踴躍參與的盛大場面，看到民眾接種後的心情像完成一件大事般的喜悅，也幫辛苦的醫護人員稍微分擔一些工作，儘管我們的衣服溼透、雙腳痠痛、喉嚨沙啞，但深深地感到值得。很榮幸有這個機緣參與疫苗施打的服務，為國家防疫工作盡一份心力，讓我們一起祈望疫情能盡快平息，早日恢復正常生活，大家健康幸福快樂。



志工人員正引導施打疫苗民眾出示健保卡



COVID-19 疫苗接種現場指揮官與工作人員合影

臺大醫院志工 許浴芬、曹惠國

馮連增、蔡素琴、蔡滿促