

難忘的志願服務經驗

這一天急診的值班服務已近尾聲，護理師又給了個任務——帶兩位老人家去搭能到達 B3 往生室的電梯，因為他們的親人過世需要辦理一些手續。老太太坐在輪椅上不時啜泣著，老先生有些重聽、步履緩慢，我刻意放大音量、也配合調整步伐。一路上關心兩位老人家的狀況，雖然同一句話常得大聲重複說二、三次，但希望透過對話能夠稍微寬慰他們的不安。雖然任務指示是帶到電梯，但我心裡忖度：還是帶到往生室交給工作人員，再離開吧。

當訪客電梯到達 B3，門開時才發現電梯間左邊是通往停車場的鐵門，右邊還要再往上走一段階梯才能到達往生室。看著老太太的輪椅，雖然在急診服務練就一身好本領，但抬輪椅過程深怕摔傷了老太太，還是回到一樓重新搭乘病床專用電梯前往。

B3 樓層雖有各單位和方向的指標，感覺仍然像迷宮。由於已經是下班時間，在燈光照耀下，空蕩蕩的走道杳無人跡，該往哪裡走呢？時間的流淌似乎停止，心裡責怪自己的糊塗、粗心大意，沒有事先問清楚，造成現在不知何去何從的窘境；但又慶幸還好有陪著兩位老人家下來。

正在茫然無措中，出現貴人了！一位外包工作人員指點說：往前直走，走廊盡頭向左轉就有往生室服務台可以詢問。獲此指示後，我安心推著輪椅往前走，走廊兩側靜悄悄，節能光線感覺有點暗，伴著輪子轉動的聲音，心裡複誦著指示的方向，然而轉彎後卻見到往生室服務台掛著「暫時外出，有事請打電話○○○○」的牌子。老太太仍然傷心啜泣著，再望向老先生也是一臉悲傷神情。我遲疑了一會，正要拿出手機，服務人員已返回了，感覺像是我的救星！任務完成正要離開時，倆老人家惶恐地問：等一下誰帶我們去搭電梯啊？好心的往生室工作人員自願幫忙，讓我的任務圓滿完成。

急診的志願服務內容多元，包含提供諮詢與協助病人進行檢查，今天能陪伴兩位處在悲傷心情的家屬至往生室辦理手續，算是一項特別的任務。雖然在路途中迷航，幸運的是不負所託，心情感到百感交集、五味雜陳，真是一次難得又難忘的服務經驗啊！

急診志工 莊秀貞