

~一群可愛可敬的志工們~ 賀本院志願服務隊榮獲 111 年全國衛生福利績優團隊志工獎

走進臺大醫院，映入眼簾的是穿著亮綠色背心的志工，他們無私奉獻時間與精力，在醫院的各個區域，服務來院的病人及家屬、輔助醫護同仁，也擔任後勤支援，和員工一起營造友善的就醫環境。

本院志願服務隊的濫觴可以追溯至民國 48 年，最初是邀請員工眷屬到院摺疊醫用紗布，有感於門診病人日益增加，73 年邀請本院退休離職同仁返回院內擔任志工，服務病人，之後也陸續招募熱心民眾加入。由於服務項目、志工人數不斷擴編，85 年整合當時分屬於不同單位管理的志工團隊，建立一致的管理規則，讓每位志工有機會善盡一己之力，並且匯聚為助人的正能量，經過多年持續努力，成為現今組織健全、運作順暢的團隊。

本院志願服務隊分為 53 個分隊，提供多元的服務，志工平均年齡 66.5 歲，80 歲以上的超高齡志工 43 位，其中 2 位已逾 90 歲；平均服務年資 12.8 年，更有 4 位志工已經服務滿 35 年以上，他們按規定接受教育訓練，不斷學習醫院各項規定，充實助人知能，多年來與醫護人員之間建立良好默契。服務按性質分為五大類，包括：諮詢引領、醫療支援、急診服務、關懷訪視、行政庶務。大家

最熟悉的應該是在東址、西址、兒醫大樓院區提供諮詢服務及借用輪椅。除了各單位請志工輔助支援的服務內容外，志工也支援各項公衛政策與本院服務方案推動，例如流感疫苗施打作業、老人健檢引導、健康教育講座與病友團體舉辦、病人安全宣導影片拍攝等，並在 109 年起參與醫病共享決策輔助評估表的試閱及意見提供，110 年加入預立安寧緩和醫療及器官捐贈宣導活動，志工對於本院業務推動的支援真是不遺餘力。本院每年辦理 2 次滿意度調查，民眾對志工服務感到滿意者達九成以上。

近三年 COVID-19 疫情蔓延，本院請年長、家中有長輩幼兒或是擔心感染的志工先暫停來院服務，然而醫療服務不間斷，甚至更需要人力協助病友的服務，在最嚴峻的三級警戒期間，仍然有七十餘名志工熱情支援，在醫院各角落提供服務。國家在推動新冠肺炎疫苗施打政策之際，本院自 110 年 6 月 15 日起成立民眾疫苗施打站，號召志工到施打現場服務民眾，截至 111 年 8 月，計有 120 位志工參與 COVID-19 疫苗施打現場的支援，累計服務總時數達 12,558 小時，不論是酷暑或是寒冬，志工需要忍受穿著防護裝備的不便，在熙來攘往的人流中也難以飲水或歇息，更承擔可能被感染的風險，其不畏疫情投身公益的情操令人敬佩。

擔任志工不僅需要滿腔行善的熱情，還需要有持之以恆的決心、遇

到挫折不氣餒，以及終生學習的毅力，才能真的把助人的善念化為實際行動。因為他們不懈怠的付出，一份一份力量的加疊，讓助人的能量茁壯。因此本院志願服務隊榮獲 110 年臺北市政府「衛生保健類志願服務運用單位績效評鑑醫療院所組績優單位」、111 年衛生福利部「全國衛生福利績優團隊」志工獎的肯定。

這些穿梭在院區的志工們，很多已經服務多年且逐漸年邁，還是繼續堅守志願服務的崗位，很多志工本身即為病友，甚至是癌友或是家屬，因感謝醫師、同理病人和家屬治療過程的感受，而加入團隊成為助人者。如果您在院區內見到志工，請別吝於給這些熱心的志工一個微笑。



志工在人來人往的西址大廳輪椅站服務。



志工在疫苗施打現場服務。

社會工作室社會工作師 范姜如儀