

【金山快訊】疫情期間的我們

白色象徵性建築，空氣中瀰漫著酒精與消毒水的味道，這些味道原本聞起來是那麼的讓人不安，卻在疫情期間轉變成令人安心的存在。

在疫情還沒爆發的掛號櫃台前，大廳排滿等待掛號的民眾，將櫃檯擠得水洩不通，時間漫漫，等待叫號期間的民眾大多會彼此寒暄，「你今天幾點來排隊的？」、「我從早上五點開始等到現在」、「你今天來看哪位醫師？」，偶爾出現幾位插隊者，謾罵的聲音也隨即夾雜了進來。

而疫情期間的掛號櫃檯前，排隊等候叫號的民眾明顯少了三分之二那麼多，民眾也會開始保持社交安全距離，彼此不再寒暄、慰問，並且人手一瓶酒精，時刻將自己維持在一個安全範圍裡。

疫情期間櫃檯多新增一項業務，就是協助新冠肺炎疫苗報到。辦理疫苗報到時總是很緊張，除了原有的櫃檯業務外，還多增加與施打民眾核對的基本資料、施打劑數、發放小黃卡、簽署同意書等等，也需要在報到時間結束的半小時內通知已登記疫苗殘劑的民眾，前來醫院施打疫苗。也因為本院服務的鄉民大多是老年人，櫃檯人員

需要協助不擅用網路的民眾上網登記疫苗。當我們協助一位又一位的民眾完成登記後看著他們臉上放心且開心的表情跟我們道謝時，我們每一位櫃檯人員的心裡也是安心。

而配合政府政策的臺大醫院金山分院，疫情高峰期間電話基本上 24 小時沒有停過，我們彷彿 1922 的接線員，每天時刻努力追著防疫記者會新發佈的政策絲毫不敢鬆懈，但有時候還是會被電話那頭的民眾來個新政策考試。

在現場的我們更不用說了，常常忙得焦頭爛額、暈頭轉向的，連喝口水的時間都沒有，更別提在疫情期間最緊張的時候，更要隨時注意朝令夕改的政策以及無時無刻都在滾動式修正，上至院長下至來醫院當志工的志工阿姨們都不敢有一絲的鬆懈。而身為櫃檯服務人員的我們除了要先安撫現場等候多時的民眾們，還要轉換新的作業流程，過程雖然困難且艱辛，但好在主管與同事之間的互助互愛，才能讓疫情高峰期間忙碌的我們，成為彼此最強的后盾。

隨著疫情趨緩後的生活，我們能慢慢重拾與親友以及同事間真摯連結。曾經被隔離和社交距離所分開的我們，能夠再次團聚在一起分享著溫暖和快樂。健康和衛生成為了我們生活中不可或缺的一部分。人們更加關注自己的身體健康和免疫力，保持良好的生活飲食

習慣。我們也更加保持良好的衛生標準，維護自己跟他人的安全。曾經我們經歷過很多的困難，但我們也收穫許多寶貴的經驗。現在的我們更加關注社區和社會的凝聚力。我們看到許多人在疫情期間伸出援手，讓我們意識到只有通過團結合作，才能應對全球挑戰，努力建立一個更美好、更健康的醫療環境去服務更多的民眾。此外，我們也對於生活中的小事變得更加敏感和感激。曾經簡單的日常，現在都能夠觸動我們的心靈。我們學會放慢腳步，欣賞身邊的美好，讓感激之情填滿我們的生活。



二樓 COVID-19 疫苗注射區



急診戶外檢傷區



一樓大廳櫃台



一樓大廳櫃台

金山分院綜合事務室助管師 許欣雅