

人生旅程中最寶貴的成長

-我的志工服務經歷-

社會工作室志工 林滿意

初識醫院：從不安到期待

過去自己對醫院的印象，停留在探病或就診時的匆忙與些許不安。然而，當我能在臺大醫院扮演一位「付出者」的角色時，內心既懷抱期待，也感到些許緊張。

踏入現場：感受忙碌與溫情

猶記得當年擔任志工時，一大早換上顯眼的志工背心，接受簡單的職前說明後，我被分派到兒童醫院的志工室服務，每天的任務包括開門、開電腦、協

助志工簽到、訊息傳遞，並在簽到結束後，登記前一班志工的出勤與工作紀錄，還要處理背心送洗等雜務。

曾有志工在前來服務的途中不慎摔倒，所幸我當下判斷應停止服務、立即請他就醫，最後順利由社工室申請意外保險理賠。這也提醒我，從事志工室行政工作的我們，不僅是社工室與志工之間的重要橋樑，更應該主動讓夥伴們知道：我們重視每一位志工的安全與權益。

短暫互動：深刻的感謝

而我最難忘的一次經驗，是協助一位獨自前來看診的老太太。她因為聽力不佳、行動不便，又對醫院環境陌生而顯得無助。我便放慢語速，靠近耳邊耐心解說看診流程，並推她至診間門口。當她緊握我的手、用充滿感激的眼神說「謝謝你」時，那股暖

流至今仍令我難以忘懷，這也是擔任第一線志工服務以來最深刻的體會，之後只要觀察到有徬徨的眼神，我會主動上前關懷詢問：「需要幫忙嗎？」有一次眼科門診整修，我自告奮勇前往支援動線引導。服務中，一位家屬對我說：「你們就像一面鏡子，笑臉迎人，我們也會回以笑容。」這句回應令我十分感動，也深深體會到：你的付出，終將回饋於你。「原來我的笑臉也可以是療癒力量的來源！」除了正向回饋，也學習消除負面感受，曾遇過情緒激動、語氣急躁的家屬，焦急地詢問加護病房位置。當下有些不知所措，我仍努力讓自己保持冷靜，用穩定溫和的語氣回應，協助引導，緩和其情緒。這次經驗讓我深刻體會，在壓力下保持對病友的同理與耐心，是多麼重要的一件事。

也記得支援老人健檢時，看到許多無子女陪伴、行動不便的長者，需抽血與進行超音波檢查。我主動協助引導、推輪椅，看著他們感激的眼神與一句句「謝謝」，我更肯定自己投入志工的初衷。或許我

們只是傻傻地做著服務，但這「傻傻」的一週又一週，竟已累積成 16 年的時光。

音樂：情緒與生命的共鳴

為了療癒病患與家屬的情緒，院方固定在東址大廳的午間安排音樂專長的老師現場演奏。服務現場常看到有家屬或病人聽到讓他感動的樂曲，觸動內心而擦拭著泛紅眼眶，音樂的力量如此驚人，這也讓我理解，近年積極推動音樂治療的用心與價值。音樂表演時讓我印象最深刻的是，一位從宜蘭來就診的伯伯，在音樂響起時，竟然從輪椅上站了起來。當下我和家屬都因為訝異而不敢置信，這是他多年來第一次不靠他人協助而站起來。

COVID-19：最艱鉅的挑戰

2020 年 COVID-19 疫情爆發時，那是一場全民對抗病毒的戰役，當時我支援疫苗集中施打站，數以百計的民眾前來接受疫苗施打，每次服務需要穿戴全套防護裝備，忙碌於疫苗接種，連上洗手間的時間都沒有，滿身汗水、神經緊繃，還有許多突發狀況需要因應，每每想到病毒造成的生命流逝，就特別感謝家人的支持，讓我能夠全力投入服務，也更加佩服前線醫護人員的堅韌與無畏。

觀察與反思：醫院是生命的縮影

志工尋常的服務，也可以觀察到醫院內許多溫馨片刻：護理師溫柔安撫哭泣的病童、醫師耐心解說病情、清潔人員默默維護環境整潔。醫院就像是一個社會的縮影，充滿著生命的脆弱與堅強，也處處展現人與人之間的關懷與尊重。這 16 年來的志工旅程，帶給我滿滿的踏實與喜悅。我學會主動關心他人、在忙碌中保持微笑與耐心，更深刻體會到「施

比受更有福」的真諦。

感恩志願服務給予我成長的空間，帶來各種訓練與學習，如志工幹部成長課程與領導訓練，讓我更了解服務法規、提升能力，也對醫院、生命與服務有了更深的敬意。

能夠在這條志工之路上，用自己微薄的力量，為需要的人帶來溫暖與希望，不僅是對他人的幫助，更是我人生中最寶貴的成長與回饋。