



Volunteers as Persistent **Supporters** 

## ■ 文 / 徐美華 臺北慈濟醫院護理部督導

2005 年啓業迄今,臺北慈濟醫院一直是新北 市生產率最高的醫院之一,產後病房中時時傳來 新生兒的哭聲,及產婦、家屬的讚嘆聲,家屬也 會帶很多食物前來探視,如有剩餘就放進病房的 共用冰箱。有一天巡視病房時,走到配膳室,看 到有兩位志工師姊的背影,不知在忙些什麼,上 前詢問才知是病房的懿德媽媽,她們蹲在溫熱箱 及冰箱前悉心清潔,並將瓶瓶罐罐貼標籤標示日 期,超過一星期的食物就只好以廚餘處理,將冰 箱整理的有條不紊。

問她們,有清潔阿姨會協助啊。但媽媽們說: 「醫院衛生很重要,我們先做給清潔阿姨看,之 後再協助關懷,讓她們感受到被尊重,也慢慢把 上人建院的精神理念跟阿姨們分享。」後來發現 配膳室内溫熱箱、冰箱,清潔阿姨皆會很主動清 洗,保持乾淨,讓我十分感動。懿德媽媽藉由身 教影響他人,而且護理同仁每每在醫療作業忙碌 時,媽媽們總是「找事情做」來協助單位。

懿德媽媽,還有慈誠爸爸,就是慈濟醫療志業 體的特色。他們不僅在醫院各個角落膚慰病人及 家屬,同時也承擔對各單位醫護同仁的關懷。

每年醫院都有離職或新進的護理同仁,我們多 麼希望能將所有學妹、學弟訓練成為最佳得力助 手,讓慈濟醫院成為他們的第二個家。病房副護 理長雯欣有感而發地說了如下這段話。「對於一 個剛從學校畢業的新鮮人來說,頭一年面臨壓力 真的很大,很慶幸第一個工作是進入慈濟醫院, 除了單位主管及學姊照顧外,最重要是,單位有 懿德媽媽、慈誠爸爸,陪伴經歷繁忙工作壓力、 無數評鑑,雖說他們並非醫療專業人員,但每個 月總是會有幾天,在忙碌中看到他們溫暖笑容, 詢問我們生活近況,帶著美味又營養的點心或午



慈誠爸爸、懿德媽媽總是主動關懷,很自然地把護理同仁當孩子,給予單位溫暖與工作的動力。

餐,問候我們忙完了快點吃東西,擔 心著我們是否又因業務量增加沒有定 時吃飯。即使在慈濟工作已經七年, 仍對此感動不已。每當工作中遇到挫 折、過不了的關卡時,看到他們笑容, 聽到殷殷關切,又覺得自己可以再繼 續下去,真覺得進入慈濟醫院工作, 有著這麽關心我們的慈誠爸爸懿德媽 媽,真是我們的福氣。」

獨記得我進入慈濟醫院是 2006 年 的8月,在10月11日馬上遇到第一 次母嬰親善評鑑, 必須在這短暫時間 内讓醫護同仁學會相關知識與技巧, 且協力完成一次又一次評鑑準備,還 好有懿德爸媽陪伴。當評鑑日來臨 時,懿德爸媽很誠懇,詢問護理長除 了專業以外,他們可協助任何事。起 初我們都婉拒,然懿德爸媽說:「我 們也是單位的一分子,評鑑當然要算 我們的。」於是他們在接下來的三年 評鑑時全力配合接待茶水、點心、水 果,將茶道、花道發揮淋漓盡致,也 讓委員讚嘆不已。

到了2009年的評鑑,原本想不要 再麻煩懿德爸媽,但他們還是神通廣 大,在評鑑日來到單位時發現每個人 都神色緊張,便到會議室來關心,發 現會議室沒有布置桌花,僅剩兩小時 將進行評鑑認證作業,他們分工合 作、全體動員幫忙採買花卉進行布 置,在委員蒞臨前完成布置。看到懿 德爸媽的用心與努力, 内心感動不 已,當時雖備感壓力,然媽媽們一句 話「督導加油!這裡有我們和您在一 起。」讓我眼淚在眼眶打轉,團隊更 是要盡全力贏得好成績。

從 2006 年通過第一次母嬰親善認 證作業,陸續每年評鑑也頻獲佳績, 在衆人努力下於 2009 年度獲得全臺 灣特優獎。在慈濟的醫療,感恩有慈 誠爸爸懿德媽媽,當我們強而有力的 後盾。◎