

# 心靈休憩處

Company of Tzu Chi Volunteer Parents Is Like a  
Spiritual Resting Place

■ 文、圖 | 翁琬貞 台北慈濟醫院急診護理長

COVID-19 新冠肺炎疫情發生至今已經 3 年多了，醫護人員在這段期間的工作壓力不僅來自新冠病毒，更因為職業別面臨一些人的排斥，深怕被間接感染，但是我們仍然在醫院的最前線堅守崗位，讓病人能夠得到適當的處置，讓醫院能夠避免院內感染產生。當然我們也會累，當我們累了，總是有慈誠爸爸、懿德媽媽們溫暖的關懷與問候，還準備了好吃又營養的食物，且在符合防疫要求的前提下，分成一份一份讓我們能夠方便拿取，給我們強大的身、心理支持，因為有了心靈



休憩處，才能讓我們不畏艱難勇往直前。

因疫情關係，師兄姊們不得不暫停志工活動，終於在今年漸漸解封的時候，台北慈院急診室也開始有了志工穿梭的身影。

首先到急診報到的就是資深志工碧花師姑，她先在女兒陪同下來到急診室觀察，了解志工在急診該如何保護自己避免受到感染，能幫助病人的事項，能夠協助醫護人員做哪些工作？她們先身體力行了解志工的服務範圍，與我一起討論志工防疫保護的必要措施、流程、動線的更動等，讓志工們來到醫院急診室服務時更加順利。

星期一早晨，帶著愉快的感恩心情迎接疫情後第一批志工們報到。在碧花師姑的引領下，我向志工們說明需要他們協助的事情，依照男眾、女眾將其安排在合適的工作崗位上，再由碧花師姑指導說明注意事項，結合志工們事前上課的內容，幫助他們更快適應急診。

記得碧花師姑曾說過有位師兄第一次來急診擔任志工，剛好看到創傷急救的病人，覺得緊張又害怕，不知道應該幫忙什麼？師姑告訴他：「我們往旁邊站不要擋住醫護人員的路，如果護理師需要幫忙，會跟我們說的。」碧花師姑常謙虛地說：「我們不是來幫助別人，而是來學習的。」醫院的工作人員又何嘗不是來學習的，在時間有限、病人量多、病情嚴重的急診工作中，難免會失去對病人或家屬好好說話的耐心，但簡短快速的說話方式可能讓人覺得醫護人員高傲、態度差，此時志工們是醫護人員與病人間的潤滑劑，看到志工們對待病人或家屬的態度和緩且有耐心，相對地也會讓我們的態度稍微緩和，不會過於急切地說話，也會適時傾聽病人需求。



樂於在急診室協助的碧花師姑謙虛地說自己是來學習的。



急診病人多，點滴架四處擺放無法立即歸位，志工們看到急診室環境漸漸變得雜亂，有些物品未歸位，總是默默地協助擦拭乾淨，並將物品歸回原位，看到病人或家屬在急診因等待時間過長而生氣，也會適時的給予安撫。有了志工的幫助，減少抱怨及衝突的產生，同時也減少醫護人員的工作負荷，能夠更專心一意的找出病人的病因，並給予適當的處置。

碧花師姑待人真誠，自稱很「雞婆」；她發現同仁沒有喝水時，會泡上一壺茶；發現病人獨居，回家沒有人可協助時，會將病人帶到社服室尋求資源；發現同仁因為家人生病心情不好的時候會來告訴我，讓我留心幫助。因為有她「雞婆」的協助，我也能很雞婆主動地關心協助病人及同仁。

我總是稱急診室為「我家」，這個家中有溫暖，有歡笑；志工爸爸媽媽們默默的付出及支持，才能讓我們緊緊相依，互相合作扶持，一起撐起急診這個「家」。

