

# 心靈安穩的依靠

## Volunteers That Calm Our Hearts

■ 文 / 余珮蓉 臺北慈濟醫院護理部督導

志工是慈濟醫院的特色之一，每一個到慈濟的志工都是發心的人間菩薩。在臺北慈濟醫院的志工菩薩裡，有從臺灣各地區來的，也有每天都在的。而對於護理同仁們，每個單位也有懿德媽媽、慈誠爸爸的疼惜關懷。

### 隨時補位的俠女 發心循環愛善

在我們加護單位的懿德爸媽群中有一位特別熟悉，或是全院特別熟悉她的，張雁寒師姑。我看到的她像是個十八般武藝樣樣精通的俠女，扮演著多元功能的志工。

雁寒師姑於 1987 年開始捐款給慈濟功德會，1993 年成為一位真正的慈濟人，非常投入募款，然而 1995 年間雁寒師姑面臨人生的一大考驗，當時因急性膽結石在臺北某醫學中心接受手術，醫

師也將乳房的腫塊做切片檢查，診斷為乳癌，面對攸關生命存亡的疾病，雁寒師姑決定回花蓮慈濟醫院接受治療，在治療的過程中，師姑深受黃士銘及尹文耀兩位醫師感動，他們視病猶親的態度，以及醫院志工的無私付出，影響師姑對未來人生的看法，於是在出院前夕，她在心中默默許下這樣的心願：「未來我不要再當病人，



這群陪伴著臺北慈院加護病房護理同仁的志工爸媽們，照顧單位同仁的身心需要，讓同仁們發揮專業，也重視護理工作價值。



要成為能夠發揮良能的醫療志工，讓愛與善循環，護持上人建立醫療志業的初衷，讓更多的病人在苦痛中獲得溫暖，對人生也能夠有新體會，更加珍惜與善用生命。」這是雁寒師姑深耕醫療志工的因緣。

過去雁寒師姑除了忙社區人文，也非常頻繁的回花蓮當醫療志工，早在籌劃大林慈濟醫院時，即已全心投入募款，當臺北慈濟醫院籌備時，師姑更是傾全力付出，臺北慈濟醫院啓院第一天，即擔任第一梯志工領隊角色，當天她被急診比預期多出數倍病患就診而兵荒馬亂的情形嚇到，她當下決定以協助急診為當務之急，故以急診關懷為優先，尤其是協助重大車禍及病危家屬的傷慟，傾聽家屬的難過與自責，讓許多在措手不及失去親人的家屬獲得膚慰，協助他們面對並接受死亡，甚至走出對死亡的恐懼。

### 志工爸媽啓慧命 年輕護理心安定

臺北慈濟醫院啓院半年後，當急診的業務、人力及流程逐漸趨於穩定，接著面臨的是加護病房因病患需求增加而急速擴床，而護理人力補充的速度比不上絡繹不絕的重症病患人數，



在外科加護病房同仁身心俱疲升起退轉心之時，雁寒師姑臨危受命成為該單位的懿德媽媽，她以一位媽媽的心情走入外科加護病房關心同仁，看著同仁像蜜蜂一樣的忙進忙出，沒有時間吃飯、喝水、上廁所，常聽到她心疼的說：「真希望我也有護理背景，就可以立刻換上一身專業的制服，跟妳們共同為病患付出，一起幸福。」於是，雁寒師姑與外科加護病房的慈誠爸爸、懿德媽媽共七位，事先探聽孩子們愛吃的早餐及點心，每日送來並輪流進加護病房關心，看見杯子內沒水了，也立刻補上，滿足孩子們的飲食需求。

更值得一提的是，懿德爸媽們也成長孩子們的心靈；例如，在護士節與

張雁寒師姑（右）是臺北慈濟醫院啓業就一直陪伴醫護人員的志工，在院內隨時補位。



孝親月的五月，送給孩子們靜思語卡片，準備康乃馨花朵及蘋果讓主護送給加護病房的每位病患及家屬，祝福他們平平安安、早日康復，護理同仁在這個時間點轉個念頭，以「自受人」觀點，將慶祝自己的節日轉為祝福他人的行動；志工爸媽們也協助從加護病房康復轉出的病患，主動來加護病房對護理人員表達感恩，啟發年輕的護理同仁們反思，身為護理人的使命與價值。

經過半年，這些爸媽眼中的孩子們逐漸改變想法，分享出這樣的一段話：

「身為護理人員，最初的熱忱就是要幫助病人恢復健康，尤其選擇加護病房，更是希望生命垂危的病人脫離險境，雖然工作辛苦，然而人力不足只是短暫的，照顧病人是極為美好的工作，在重新整理心情後，其實回頭看很有成就感的。」可見志工爸媽們以及師姑俠女的功力，深具影響力。

### 提醒醫護展專業 誠懇用心

而在醫病溝通出現困難時，雁寒師姑也是協助溝通、化解障礙的橋梁。其中最讓我感動的一例是，一位病危

的加護病房病患，全身因疾病引起全身皮膚薄而破皮，家屬對病患在最後的日子不能保持完整的外觀而產生情緒，雁寒師姑介入關懷與陪伴著家屬，傾聽他們的心聲，尤其在病患宣告死亡時，陪著家屬幫往生者護理遺體和更換衣服，讓病患看起來安詳莊嚴，並且陪伴病患及家屬回桃園，當事情告一段落，雁寒師姑告訴家屬，她必須離開了，因為她的母親也被宣告病危，那是雁寒師姑母親往生前一天的



同仁美玲的生前告別式，也是在雁寒師姑的引導與協助下完成。有志工的經驗與陪伴，讓護理主管與單位同仁學習滋養心靈，成長慧命。



事，當時家屬感激的傻住了，告別式結束回家後，家屬特地帶著禮物到醫院感謝雁寒師姑。雁寒師姑提醒我們：「當醫病關係緊張時，不是在談責任歸屬，而是醫護人員應更加謹慎與小心，誠懇的展現專業知能，使病患恢復健康，讓彼此的委曲釋懷」師姑這番話值得我們省思與共勉。



真心的關懷是持續永不停止的愛，用心與人建立溫暖的關係，不會因為任何生命的結束而終止，而是另一個開始；這是種心靈的旅程，志工的陪伴是充滿著豐富的生命感，造就更多人慧命的成長。我感恩，這些年來，不斷的從志工爸媽身上學習到無私的愛與智慧。

### 聆聽與膚慰 堅定愛相隨

急重症單位的壓力，總讓同仁青澀的生命多了些許挑戰，也感受到挫敗的失落，而志工爸媽總是聆聽著姊妹們的聲聲求助，膚慰著她們年輕易碎的心。

內科加護病房心彤護理長如此形容：「每每看到師姑到來，總覺得很溫暖，非因相識已久，而是總帶著貼心的笑容，給予我們如母親的懷抱。」「許多次，當家屬情緒激昂，醫護人員忙著搶救，回頭看見雁寒師姐陪伴的身影，頓時安心許多，讓我們能更專注地搶救生命。」

我想，志工們也會疲憊，也會低潮，但因為對同仁們的愛而持續不歇。「愛」，讓我們看見責任，而責任讓彼此更堅強，更勇敢地去面對困境。謝謝臺北慈院慈誠懿德會志工爸媽，隨時補位「愛相隨」，立即提供醫院及同仁所需的協助，有您們真好！☺

在醫院各各角落的志工身影，協助著來院病人或家屬，也是醫護同仁心靈安定的依靠。