

不願讓你一個人

一通電話，幾句溫言軟語，
志工希望為居家隔離者點亮一盞希望之燈。

新 北市汐止區公所四月十日成立「居家照護關懷中心」，三十一支專線電話中，八線由汐止慈濟志工協助接聽或撥打；從四月二十一日上線，每位志工每日平均電訪約一百多通。

衛生所從疫調中匡列出被居家隔離的對象，接著通知當事人注意事項及安排到醫院篩檢時段；護理人員在電訪時要花費相當的時間完成，又加上確診人數大增，每位居隔對象需要等待一段時間才能被聯繫到，不免情緒激動。因此，志工的任務就是先電訪叮嚀居隔者不要出門，請他們耐心等待衛生所人員的電話；

若有身體不適者或其他緊急情況者，志工會趕緊請衛生所人員優先處理。汐止區公所役政防災課課長劉曉玉說，慈濟志工就像是急診室的檢傷分級，問清楚讓行政單位判斷，需要就醫者加速流程。

今年初從職場退休做全職志工的顏桂蘭，承擔人力邀約及統籌責任。志工人力不足時，她主動邀約或自己補位；遇到困難時，她說誠如證嚴上人所言：「甘願就歡喜」，真誠去邀約、去做，心不難，事就不難，況且是為社區民眾服務的事，又能分擔區公所及衛生所龐大業務量，大家都很樂意。她除了每天和志

工行前叮嚀，還不時帶著小點心慰勞區公所、衛生所的志工和工作人員；每個人雖戴著口罩防疫，但都歡呼著：「小確幸！」

電話一通接過一通，顏桂蘭說，民眾大部分詢問快篩劑、關懷箱、居隔單何時能到，還有居隔者身體不適需就醫或藥品不足等幾種問題，更有許多是全家人都染疫，非常焦躁不安，「我們感同身受去傾聽，詳細記錄對方的需求，說明會立即轉請相關單位協助，所得到的回應都是很感謝志工安撫他們的心。」

每通電話能讓居家隔離者適時了解後續會為他做什麼，也

讓他們知道自己並不孤單，有一群人一直在關心，陪伴他們在家安心防疫。一位男士來電說，他花了好久的時間才打通電話，經過志工詳細解釋，讓他忐忑不安的心放下許多；一家四口被居隔，若是有不舒服、快篩又是陽性時，他就知道該如何正確處理了，「他開心地直說了三次謝謝，還說感謝志工協助分擔區公所及衛生所人員爆量的工作。」

此刻我們守護彼此

每週數日投入電話關懷的張育萱，從事貿易工作，外語能力極好，耳尖的她聽到區公所志工對名單上「豆芽菜」般的英文姓名很困擾，於是上前當「不請之

慈濟志工投入汐止居家照護關懷中心，電訪居家隔離民眾。

（攝影／吳珍香）

師」，協助聯絡分別來自埃及和菲律賓的兩位確診者。

埃及籍人士因公外派至臺灣，接到電話關懷時感動地直說：「臺灣人好有愛心！」張育萱也祝福他早日康復，「我很開心，被需要的感覺真好！」

還有一戶全家都居隔，一時找不到人幫忙採買物資，女兒此時還發燒了，志工陳明美認為是緊急狀況，立刻轉達，區公所人員隨即以急件處理；家屬聽到已做安排，不安的心才緩和下來。

還有居隔者住處垃圾堆積數日，無法外出丟棄，孳生蚊蟲，使得小孩皮膚過敏；雖是日常事，區公所也派人前往收垃圾。陳明美感受到這分貼心。

張育萱說，近距離看到區公所人員承受民眾一時的情緒，但對民眾的關懷不減；臺灣有這群無名英雄守護著，真的很有福！而能夠出勤的每位志工，造福田得平安！

