

守護健康的最佳隊友

撰文・葉子豪

特有的社區志工體系，讓臺北慈濟醫院更能及時發現社會需求，照護弱勢族群；慈濟人從募款建院到擔任醫療志工，支持醫護人員一起完成守護生命的使命。

上班尖峰時間，臺北捷運大坪林站人潮擁擠，上班族、學生從地下層出口湧出，著深藍色制服的慈濟志工也在人群之中；踏出捷運站，他們不是在前往新店靜思堂的路上，就是準備到臺北慈濟醫院擔任醫療志工。

雙北地區有六百六十多萬人口，臺北慈院位於新北市南邊的新店區，是臺北都會區的衛星城市之一，這座「市區裏的大病院」就近受到北區慈濟志工的全方位護持，扣除新冠肺炎疫情期間，平均每天有二百二十多位志工，接力堅守在各個角落提供協助。

「評鑑委員會曾詢問，臺北慈院的醫療志工人數非常多，其他

醫院都沒這麼多，有沒有好好地訓練呢？」臺北慈院徐榮源副院長表示，按照現行醫院評鑑規定，醫院為前來服務的志工實施初階、進階訓練，從最基本的了解醫院環境、就醫流程、感染控制、維護病人隱私，到進階的領隊技巧、器官捐贈關懷等都有一定的要求；任何有意願到醫院當志工的民眾，都必須先上過符合衛生主管機關規定的必修課。

「我們的志工更特別的，就是把慈濟醫院當成自己的第二個家來照顧；他們精進佛法，並用『善巧方便法』跟病人互動。」徐榮源讚歎，慈濟志工對臺北慈院的護持，真的是以慈悲心付出無所求。

看著臺北慈院從無到有

慈濟志工的關懷，早在一九九九年七月，臺北慈院基礎工程開工就已開始。

新北市新店資深志工游彩霞記得，當時工地立起了一面大帆布，上頭印著「守護生命，守護健康，守護愛」，這是證嚴上人對慈濟醫療志業的期許，「我們告訴工地的菩薩，你們不是在做一個建築，是在造一座千年不倒的愛的醫院！」

新竹及以北的志工分區、分批前往醫院工地，照顧施工人員飲食。一梯次三天，香積志工紛紛使出看家本領，工地的菜色日日都令人耳目一新；後來加碼供

應點心，讓施工人員隨身攜帶進工地，「後來他們發現，素食其實也能吃得飽，甚至有人問，可不可以多帶一個便當回去給家人吃？」游彩霞笑著分享道。

慈濟志工也戴上工程安全帽，小心翼翼地穿梭在鋼骨、工地圍欄之間，為處於「胎兒」階段的臺北慈院留下影音文字記錄；並為前來參訪的慈濟會眾、賢達貴賓導覽，讓大家見證一點一滴的建設歷程。

及至二〇〇五年完工啟業，北臺灣的慈濟人就擁有了一處交通方便的醫院道場，身在職場或生活較忙碌的人可以擔任「日間志工」，一大早搭捷運到院，投入

北區慈濟人醫會二〇一七年前往新北市平溪義診，臺北慈院副院長徐榮源（左一）和人醫會志工遇上步行前往義診定點的長者，就著鐵道邊為長者問診後合影。（攝影／黃永福）



引導、接待等服務工作，當天傍晚便結束服務返家；或可投入每次四天三夜或三天兩夜的梯次志工，進入病房區陪伴病人及家屬。

游彩霞表示，在臺灣新冠肺炎疫情前，臺北慈院梯次志工服務如常，晚上住在醫院宿舍；各梯次之間於每週日或週四，在大廳的佛陀問病圖前交接，前一梯次的志工帶著接班者到服務定點，說明病人情況及相關事項，熟悉環境並與服務對象見面。

「接下來由這位師姊為您服務，您有什麼事情可以跟她說喔！」手把手、面對面地確確實實交接，讓接手的志工在事前就已了解狀況，而能更進一步關懷。

對所有醫療志工而言，包含醫療常識、志工倫理、諮商藝術、肢體語言的分際等，也在上線服務前就已培訓完成，「不可以拍對方的肩膀、拉人家的手，因為很可能他的肩膀受傷但你不知道，或是他手上沒有掛點滴可

是有理管；身體的接觸盡量不要有，言語上不能造成病人或家屬的反感，這都是有技巧的。」

游彩霞補充說明，醫療志工服務病人及民眾，付出利他的同時也是從「做中學，學中覺」的珍貴機緣，自己更要精進地聞法、修法，才能「有法度」幫助到有需要的人。

北區志工「吾愛吾家」

慈濟志工的社區網絡，能夠協助醫護人員完成任務。同時也是北區慈濟人醫會召集人的徐榮源副院長舉例說明，慈濟人醫會至新北市瑞芳區訪視發現，有位個案脊椎嚴重感染，體重異常超重，且菸、酒、檳榔不離身，若再延誤治療恐有性命之憂，志工團隊於是將他送往臺北慈院，治療的同時協助減重。

病人剛到院時體重高達一百六十公斤，翻遍了庫房都找不到



合適的病人服，志工趕緊幫他量身訂做「超大號」的衣服以便換洗。徐榮源補充說明，正因為志工們不厭其煩訪視、接送就醫，讓案主和家屬寄予信任，安心接受醫療團隊的診治。

「全方面、全人的照顧與關懷，只有人多力量大、有橫向連結鋪陳善的平台才有辦法做！」慈濟社區志工與臺北慈院緊密連結所產生的效益，讓徐榮源對北區法親們的鼎力相助只有感恩。

疫情期間，新北市位處重災區，當臺北慈院收治病人數及重症病人數在最高峰時，因應急診室外架設篩檢站，北區志工三天之內即完成組合屋搭建。

及至二〇二三年疫情趨緩，醫策會重啟停辦七年的醫學中心評鑑；為讓醫院同仁無後顧之憂，專心一意準備評鑑，志工三月二十日起展開一系列吾愛吾家行動——為期十六天，每天有超過兩百位志工一同整建戶外拱

醫學中心評鑑前，志工二〇二三年五月進行為期八天的全院大掃除。（攝影／沈素寶）

橋、修復各樓層欄杆，總計兩千六百九十一人次圓滿任務。五月十七日起為期八天，院內同仁與志工將院區各角落清掃得煥然一新。志工們更在評鑑前一週，將「溫馨小站」的擔仔麵攤搬進醫院五樓的空中花園，以豐富美食鼓舞同仁士氣。

臺北慈院用堅實的防疫成果走過長達三年的陰霾，再次實踐「守護生命的磐石」的使命，梯次志工服務也於二〇二四年重啟。在醫療專業上的精益求精，臺北慈院升格完成，看著醫院成長的游彩霞與有榮焉，「臺北慈院本來就是以醫學中心的標準來承擔、營運的，現在就是『名副其實』！志工不是專業，但醫院有需要時，就是支持的力量。」（部分資料提供／臺北慈院）