

# 慈院二十 志工作伴

## 慈濟醫療志工服務隊二十年

文 / 黃秋惠 攝影 / 陳信雄

「請合掌，向佛陀行三問訊禮，一問訊，……」每一天，早上八點四十五分，一個整齊的隊伍安靜而精神抖擻地魚貫進入醫院大廳，來到佛陀問病圖前行問訊禮，接著眾口一聲「阿彌陀佛」互道祝福後，披上黃背心，各自散開就定位，開始在醫院服務的一天。

### 院內志工隨處現 病人醫護好幫手

隊伍一行一百三十五人，其中女性一百人，男性三十五人，分散至約四十二個服務點，平均每一個服務點三人。相對應的景緻便是，一進入慈濟醫院，在大門口有志工笑臉彎身相迎，門外的輪椅借用區，也有志工服務。要掛號，不會用電腦掛號機，或是不知什麼科、要看哪一位醫師，旁邊都有師姊準備著協助。要抽血的人、做檢查的、要看病的人，走到各診區，也見到師姊陪伴，不僅等著要

幫病人或家屬的忙，也等著護理人員的協助需求。探病的人，在病房區也會看到師兄師姊或是在病房外的公共區域，或是在某間病房內陪伴。急診區、加護病房，志工的存在，更是已經不可或缺。志工的年齡從七、八十歲到七歲都有，寒暑假更有學生群，國內、外的慈青、慈大、慈中、慈小的孩子來擔任志工。志工們並不挑選服務定點，而是接受分派，多次服務下來，可能經歷過許多不同單位，也因此累積了深層歷練心得。當然其中仍有些巧妙的安排點，在社會服務室服務屆滿十年的社工組長潘國揚說明，「男眾比較有固定點，比如說在輸送中心、病歷室、急診室，或者是搭配在加護病房。因為加護病房在訪客會課時間可能會遇到家屬情緒不穩定等等狀況，萬一遇到暴力性或較粗野的行為，師兄就可以幫忙。」



善解包容

感懷佛恩

親親

## 二十歲的慈濟醫院 二十年的志工作伴

慈濟醫療志工的隊伍形成，要回溯二十年前，一九八六年八月初，慈濟醫院啓業的前兩週舉辦全面性義診，就診、參觀的人都很多，當時便有許多慈濟委員師姊回來幫忙。其時證嚴上人希望慈濟醫院能有一支志工隊伍來服務病患。花蓮區委員簡美月師姊談起二十年前的一幕畫面回應了上人的想法，「醫院啓業不久，我正在醫院大廳裡插花、整理盆栽，上人走了過來，輕輕的說了一句，『雖然醫院開業了，還有很多地方需要委員志工來協助。』從此我原本只利用上午到醫院服務半天，之後就

猶如上班族般的早早來醫院，傍晚才『下班』回家做晚餐，時間就這麼一天天過，沒想到也已經二十年了。」

原擬赴日深造的顏惠美師姊，看著當時慈院人手不足，憑著一片熱忱決心出來擔任志工，並鼓勵首任院長杜詩綿院長的夫人杜張瑤珍女士一起參與。她們兩位，再加上當時婦產科楊主任夫人，三人成軍，成為慈濟醫院志工的先聲。醫院一啓業，台北地區的慈濟委員立即一波波投入志工服務，對於首批投入的志工菩薩，顏師姊記憶深刻，「雅美師姊的婆婆，我們都稱她『婆婆媽媽』；還有從長庚退休的林老師」。而後在啓業四個月後，即一九八六年十二月，「慈濟志工服務隊」正式宣告成立，向



花蓮本地招募第一期志工。

「從早期只有幾位師姊來院服務病患，而後固定每次安排十二位，再來十六位，最後演變為三十六位師姊，而且都是從台北回來的師姊。」簡美月師姊記憶清晰。醫院志工隊伍的陣容變化，經過二十年的累積與傳承，也隨著慈濟醫院從區域醫院、準醫學中心，成長為醫學中心的規模，顏師姊的形容傳神有趣：「一開始我們幾個人用走路到醫院，後來換成救護車，再改成九人座，最後是現在的大巴士。」現在的醫療志工隊伍從全省北、中、南、東各區輪流回來花蓮，形成一日百餘人的愛心服務隊伍，再加上花蓮當區的志工，更已超過一百五十人。並且隨著嘉義大林、花蓮玉里、台東關山，而至台北新店的慈濟醫院啓業，有心付出的醫療志工更是把握機緣，腳步不停歇地輪流到各院服務，每一天，在台灣同時有超過五百位醫療志工在慈濟醫院服務，付出愛心，還不斷道感恩。

## 非白色巨塔 是人生福田

「志工是軟體中的軟體，是醫病之間最好的橋梁，也是我生命中的貴人。」證嚴上人的讚美與感恩，所有的醫療志工都謹記在心，也清楚「人生八大苦中，病苦為最」，而醫院正是最大的福田。

志工們付出體力、時間來醫院服務別人，沒有物質報酬，卻能夠越作越歡喜，資歷可是一個比一個豐富，一位比

一位資深，志工服務年資和花蓮慈院一樣大的可不在少數。然而可貴的是，越資深的越不驕傲，身段越發柔軟而貼近人心。

台北地區的陳淑華師姊至今清楚記得十八年前的第一次醫院志工經驗，「一位棉紗工廠的工人，因為不小心兩條腿被機器捲進去，還好同事看到趕快關掉電源，然後把他拉出來救了他一命，可是兩條腿的肉跟皮全部沒有了，只剩下兩隻血淋淋的骨頭架在鐵架上，當時我看到嚇了一跳，摸摸自己的腳，還好，還在。有健康的腳真幸福，能走路更幸福。接著五天的志工時間，我都用爬樓梯的。」

「(剛開始時)花蓮慈濟醫院病房所使用的床單、被單、病人住院時所穿的衣服、甚至醫生的白袍、開刀用的蓋布，都是由志工製作或修補。只要有空，母親慈邦師姊與我，就坐火車到花蓮，直接至醫院地下室的工作間進行裁縫。有一年，擔心住院病患沒有衣服穿，於大年初一，就趕到花蓮慈院做志工。」

「民國七十八年(一九八九)，當時，外科病房沒有科別的分類，一進病房看到眼睛凹陷、斷手斷腳、沒有耳朵，甚至四肢插滿支架的身軀，心裡感到十分害怕與難過，有如《地藏經》鐵床地獄的描述，活生生的展現在眼前 在那個醫院志工還不盛行的年代……」從吳淑卿師姊的描述，可略窺十幾、二十年前醫院志工包羅萬象的工作內容，以及對心理的衝擊。



十幾、二十年前，進醫院，對一般民眾而言可是非不得已的事，因為人們認為它充滿了病菌、甚至「晦氣」……但是真正進入醫院服務，志工們完全明瞭，能付出的自己收穫最多，他們因此而更珍惜人生、更珍愛家人，而更堅決地耕耘這個修心、修性的福田——醫院。

十四年前的高雄區志工便是費盡辛苦才回到花蓮當志工的。蔡宜蓉師姊在志工心得中寫到，「當時因南迴鐵路還未建好，高雄區要來當志工時，都是坐國光號晚間十二點的夜車，抵達花蓮剛好是早上八點左右，在花蓮公路局車站裡的洗手檯稍做整裝後，才整隊用走的到醫院報到，這樣持續有半年的時間，直到南迴鐵路通車後，交通問題才改善

……」

## 醫療志工背後的常住志工

醫療志工已經有說不完的心得，那麼一年三百六十五天每一天都駐守在醫院的「常住志工」呢？

從志工服務隊的第一天開始，超過七千個日子，到現在這一刻，顏惠美師姊還是一樣在守護著花蓮慈院的病人、家屬，還有院內的醫護、工作人員，也以身作則、精神領導來院的志工們，更帶動了現在花蓮慈院養成了多位常住志工——林寶彩師姊、謝靜芝師姊、張紀雪師姊、蘇足師姊、蘇秋忠師兄，以及花蓮當地的常住志工如：簡美月師姊、林瑛琚師兄、吳維祥師兄等等。

在張紀雪師姊的分享中提到，「一

次一位原住民媽媽生了第九個小孩，在住院期間受到志工熱心照顧，要出院了來社服室向我們道謝，只見一群志工、社工圍繞著這媽媽和小孩，一直稱讚小孩長的很可愛……可能是看到大家對這個小孩的疼愛，這位媽媽突然告訴我說：『你們大家對我這樣好，以前我在別家醫院生小孩，都沒有人對我這麼好，我沒有什麼禮物好送你們的，不然這個小孩送你們好了。』……我抱著小孩正不知所措 只見顏師姊笑笑的抱起小孩說，『好可愛，要把這麼可愛的小孩送給我們喔！』轉過身打開背後的置物櫃找出一包人參送給這個媽媽，順勢把小孩還給她，告訴她說好好把小孩養

大。」顏師姊處理突發事件的鎮靜與圓融，讓後進的紀雪師姊在敬佩的同時也學習到遇到事情時不需驚慌。小小一件事，足見顏師姊處事處世的功力。

目前院內的常住志工們，也已經累積了足夠的經驗與默契，各司其職，有需要時又能互相補位，處理全院三十多個科別的病人；例如，陪伴外科加護病房的家屬，也照顧器官捐贈者家屬；到小兒科病房關懷小病童、陪伴癌末病友、病理解剖、急診區的協助、隨人醫會赴偏遠地區義診、秀林鄉老人日托站熟食關懷……等等。只要患者或家屬遇到問題、困難、或是各種疑難雜症，都知道要找「社會服務室」，而志工與社工聯





手，再困難的事情總是能夠找到轉機。

### 新發意菩薩 愛心如清流泉湧

社服室的常住志工與社工人員，都可說是醫療志工的老師。潘國揚組長提及目前來到慈院的志工有一半是生手，「資深的志工帶著資淺的生手，如此有助於培育後進。」他認為這是一個很好的現象，並進而提及醫療志工的資格，「來作我們的志工以前，都必須受相關的醫療訓練半年以上，利用一個月一次的時間，去參與相關的醫療或者慈濟人文的訓練以後，就可以來醫院做志工。而同樣的，在成為慈濟委員或慈誠的培訓過程中，都安排有醫院志工服務的課程。」

社工謝侑書提到她的接觸經驗，「我



發現有至少五分之一以上是新來的社區志工。」只要有心付出，不管是不是慈濟的慈誠或委員，一樣歡迎。不管是不是信奉佛教，服務不打折。最近便可固定看到一位金髮碧眼、個子高高的馬佩蓮，她是德國籍的天主教徒，馬佩蓮申請到德國教會提供的經費，來到花蓮慈濟醫院當志工，一方面學習如何當一位醫療志工，一方面學習中文，她不僅固定來院當志工，還當志工的英文老師。

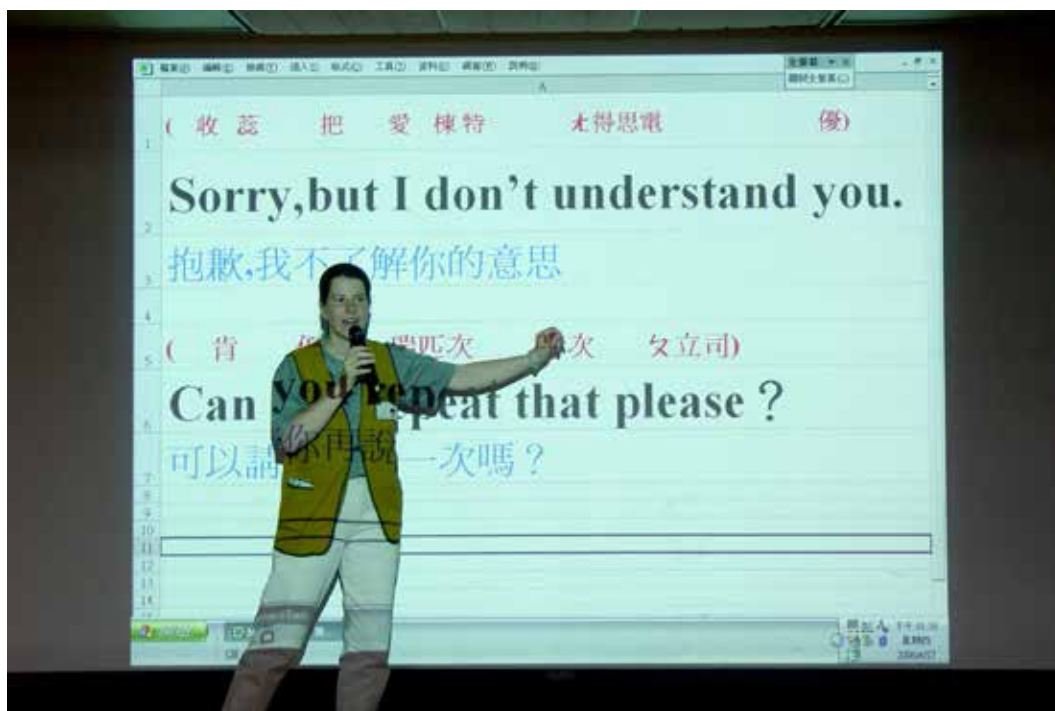
### 患者午休 志工進修

是的，當志工還是要不斷進修、精進的。而且，週一到週五，每天下午一點半到兩點半，社會服務室利用患者在午休的時間，安排課程，而且範圍可廣可深，譬如說安排英文課程，是因為慈院

有越來越多的外籍訪客或病患，希望志工們能以最簡單的英文會話回應，看到很多六、七十歲的師兄師姊用台語、國語拼音念英文，有趣又實用喔。

### 服務別人前 要照顧好自己

在一開始服務之前，專責的社工與常住志工也會教志工們，基本的服務須知、注意事項，以及服務單位的特殊需求。基本的服務須知中，第一要項便是注意自己的安全，注意自己的身體健康，志工們一定要把握時間儲備精力，吃飽、睡好，才有力氣去照顧病人。若有不舒服就帶上口罩、或者不要進病房。還有，若需要運送檢體等等，不能直接碰觸容器，或者要帶手套……等等。





## 醫療處置第一優先

而不同服務單位，也不同注意點，例如腸胃科病人與骨科病人，照顧起來自然不同。舉加護病房為例，服務須知第一點便說明——加護病房以「救命為先」為主要的原則。請遵守「不增加病患感染的機會」、「不影響團隊人員的醫療處置」、「不干涉或介入未經許可的治療性行為」。加護病房的患者皆為重症患者，隨時會有急救的行為發生……。因此志工在心理上，要準備好面對「接受病人可能隨時死亡的準備」、「面對血液、體液的散出」及「病人掙扎、呻吟聲」等，突如其來的衝擊。但

是不管在任何單位，配合醫療處置，幫助病人病情好轉，是第一優先。

## 最佳褓姆 帶動溫馨醫病情

志工們把醫院當成自己家，對於在醫院上班的人自然也視同家人，所以不管是醫師節、護士節、端午、中秋等等節日，都不會忘了給予家人們最溫馨的祝福，而只會忘了自己。常常在醫院的某個角落，看到志工師姊與護士們不期而遇的開心擁抱，醫生、護士如果發現病人有困難、需要幫助，也會主動找志工們幫忙，事情再難一點，請常住志工一起想辦法，若有需要，再啟動社工進行社會資源協助。而志工們的協助與照



顧，就這麼延伸到院外去了。

體認到有些病人出院後仍然需要關懷與協助，常住志工們常常帶著醫療志工們就去關懷已出院的病人。若評估有需要，也會邀請醫師護士同行，幫病友看病去。還記得二〇〇五年歲末，顏師姊領著林欣榮院長、許文林副院長、及多位醫師、志工，就去幫關懷戶李老先生打掃、油漆，要讓他們家過個好年。

林欣榮院長便分享，「我常笑稱顏惠美師姊是『志工頭子』，她對社區的病人都很清楚，常帶著我們去看一些真的很苦的病人，有的是中風、昏迷、或很窮苦，他們來一趟醫院就診真的很不容易，那我們就主動到他們家中為他們看

病」在志工的帶動下，醫師、護士的醫療行為，耳濡目染地變得柔軟、倍具人文關懷。

許多來到慈濟醫院看診的病患都說，因為病痛進入醫院，但眼前一片白茫茫，東南西北都分不清楚，但是當他們看見黃背心出現，心就安了。上人尊稱這件黃背心是「迷你袈裟」，醫院志工穿上了它，立地成菩薩，他們為拔除眾生苦而不斷付出，二十年來點點滴滴的用心，匯流成河，積沙成塔，慈濟醫院因為有志工送溫暖而不會成為冰冷的白色巨塔，而是散發真情光芒，穩固醫病溫馨的醫療磐石。



# 甘願做 歡喜受

文 / 顏惠美 花蓮慈濟醫學中心常住志工暨社服室副主任



時間過的真快，一眨眼已過了二十個年頭，看盡了生老病死、人生的無常，心中最深的感觸是，醫病關係在改變，變得不像以前，病患懂得感謝醫生救命之恩，眼神透露出的感激之情不在話下，來複診時還會帶自種的地瓜或花生、蔬菜水果等，送給醫生吃……

## 醫院洗「三溫暖」 不以為苦

熱誠而忙碌的志工生涯，一幕幕在腦中浮出；還記得，醫院啓用了，由精舍到醫院的路途中傾盆大雨，我們幾個志

工甘願被大雨淋濕，還自得其樂的唱起歌來，到醫院已全身濕漉漉的，經冷氣一吹，渾身發抖，工作還是照常，跑去蹲在挑菜區挑菜，然後到被服洗燙區作折疊工作，這兒熱氣又衝上身，先冷後熱如同洗三溫暖。

接著到檢驗科旁小會議室折紗布、揉棉花球，一個動作念一句佛號，但願病患得離苦，接著到病房服務。

感恩前杜院長夫人與楊主任夫人兩位，與我一起走入了病房。「您早，院長與主任都在忙救病人的生命、為病患

看診，特地請『先生娘』來病房為您們服務。」「謝謝啦！」聽到病人高興的道謝，讚嘆回應「有你們真好」。

## 人若敢演戲，甯怕沒小丑當

醫院啓用不久，還在志工新鮮人的階段，有一天護士打電話來，說護理站有人在咆哮，趕緊與二位先生娘到六樓，看到一位滿身刺青的中年男士坐在輪椅上，氣呼呼地大聲喊叫「帶我去見院長」。我才弄清楚來龍去脈，原來他是剛出獄從外地來到花蓮找工作，不幸遇車禍撞斷腿，肇事者賠償的錢已經在某家醫院醫治時花光了，但是植皮的傷口尚未癒合，有人告訴他到「佛祖病院」不用錢，便轉院過來。因為他心急著要求多次換藥，未稱心如意就開罵。

這時我聞到一陣油垢味從他頭上冒出來，「先生，我們先幫你洗頭，再帶你去見院長好嗎？」只見他用懷疑的眼神，看著我們真心誠意的提議，「好吧！」

院長夫人提臉盆水，楊主任夫人用漱口杯倒水淋洗他的頭髮，我則小心翼翼的為他洗頭，怕水跑進他的眼睛或耳朵，會討罵的。

「我好了以後，一定要去找對方算帳！」洗頭中間他突然冒出這句話。

「先生，你看我們怎麼樣？」我趁機問他。

「你們是好人。」他回答。

有了這個答案，我趕緊接著說：「對啦，以後好了你可以去找一份工作，也

可以去幫助別人。」這次他沒搭腔，只是沉默不語。

吹乾頭髮時，他突然「哈哈」大笑三聲，「我像皇帝一樣。」意思是我們幫他洗頭讓他有如同皇帝般的享受吧，但是我一聽到時心裡犯嘀咕，「難道我們是奴婢嗎？」洗完頭他一輕鬆，就說要回病房休息，不去找院長了。

「老實跟你說，我在醫院這麼久，看到脾氣好的人，植皮就容易成功，傷口也會好的快。」我最後補上了這句話。

## 承諾出院照樣作伴 安心轉院

因為他後續需要復健，醫生請他回台北後就近在臺大醫院復健治療。但是他想說家人都不會探望他，不像在慈院有志工陪伴，而拒絕回台北。「我也是台北人，回去時一定會去看你的。」我給他打包票。

一星期後，到臺大醫院骨科病房，剛巧看到陳英和醫師帶著住院醫師在巡房。

我小聲的問他：「你在這裡有否乖乖配合作復健？」

「有啦！」

「那我才不會漏氣呢！」

「還記得在花蓮我告訴你的話嗎？」

「記得啦！」

「那我就回家了。」剛轉身還沒走出病房門，就聽到他大聲嚷著：「你們看，這位是從花蓮坐四小時火車來看我的人！」唯恐別人不知道他有人關心。



圖左為顏惠美師姊

中秋節後，收到他寄來一張明信片，感恩醫護人員與志工，他寫到「我已能走路，也找到一份工作，我的輪椅已由火車配送到慈院給有需要用的人。」心中突然激起一個想法，病患出院後的居家關懷其實非常重要。

### 快樂志工唱作俱佳 醫病雙贏

一時病痛嘸免怨嘆，一時災厄嘸免膽寒，不要失去希望，每日有信心，精神輕鬆親像健康人。

人生可比是海上的波浪，有時起有時落，醫生護士都會照起工來看，三分是身痛，七分靠打拼，愛拼才會贏。

志工們在病房巡迴演唱，病患都忘了自己的病痛，手、腳竟也跟著打拍子一同歡樂。

快樂志工呀，快樂志工，天天穿梭在醫院各個角落，學菩薩慈顏愛語，不求回報來服務，只要您的身心健康，心中充滿歡喜，快樂志工，快樂志工，早日完成菩薩道……

感恩曾經陪伴我走在醫院各角落的全省志工服務隊，因為有您們的努力，而得到醫療團隊的肯定，讓志工在醫院裡有揮灑大愛的空間；到現在，醫院裡大小事百千樣，每樣都需要我們去愛惜去服務。

### 重現醫病溫馨的努力

思緒走過二十年，拉回到現在。又來到了星期日，午後時分，志工們開始為下午三點的茶會忙碌起來，佈置桌椅、準備點心、泡茶……，接著住院的病人

與家屬陸陸續續下來，整個慈院大廳頓時熱鬧起來……

下午茶會的內容，有志工的表演節目、慈院源起的「講古」，讓來眾體會以前盤山過嶺就醫的辛苦，感受到能在這厝邊的慈濟醫院看病也是一種福氣。也邀請病患現身分享、表達醫護救命之恩。

這樣週週不間斷的下午茶活動也有兩年了，不由得感恩印尼前來就醫的哈米迪（前額長出一顆大腫瘤的弱智少年），他在出院前依依不捨的神情，語言又不通，下午時間默默的來到社服室探望志工們，奉上一杯茶，他竟然很有教養的喝起茶來。這讓我起了一個念頭，只跟哈米迪喝茶，不如跟醫院所有的病患來喝下午茶，既能給病患與家屬

一個溫暖的假日午後，也讓志工們有所發揮。更棒的是，志工搭起了這座橋樑，讓醫病關係進而更融洽，更希望能夠從慈濟醫院做起，讓整體社會的醫病關係更為改善。

## 感恩再感恩

感恩靜暘師姊、慈璧師姊、錦花師姊三位在啓業初期，號召台北地區的委員，一批批回來花蓮參與慈院志工服務，並建立起志工訓練模式。也感恩全省志工隊長，長年累月的聯繫、帶領一梯梯志工們接續付出的使命，以醫院為道場，修身且養性。

最後要感恩常住志工明月、寶彩、靜芝、紀雪、蘇足、蘇秋忠等夥伴，守在各單位，無時無刻的接引與傳承。



# 最有福的人

文 / 洪家明



間，工作中拆下汽車引擎後，點根菸想休息一下，誰知引擎裡面殘餘的汽油也瞬間被點燃氣爆，又由於身上的工作服及廢布都沾滿汽油漬，助長了傷害的嚴重性。

這位新病患的媽媽是一位虔誠的佛教徒，看到兒子發生這樣的事件很難

花蓮慈院二十週年慶了，好像已長大的青年，成長過程中注入的是上人的慈悲大願及宏觀的智慧，耗費了無數的心血，才有現在這座花蓮慈濟醫院。

身為北區慈誠隊成員的我，雖然不是醫院開創元老，但也陪伴醫院一段時間，每當聽到師兄、師姊們在分享慈院志工心得時，感受到的是大家有如脫胎換骨、找到人生轉捩點的喜悅，對生命意義真正的了解，就更覺得上人悲心宏願的偉大，上人不只救了貧病者，也開啓了我們慧命的泉源。

在做醫院志工中，也有一件特別的記憶。有一天傍晚，二樓燒燙傷中心來了位新病患，原因是年輕的汽車維修老

過，怪自己付出不夠多，但她卻也因為此意外事件，而踏入了慈濟醫院，她這才發現花蓮地區有一間設備齊全的現代醫學中心，因此對孩子的後續治療很放心。

過不了多久，再次見到她時，她是帶著一群人來參觀慈濟醫院、看病以及探望住院親友，她好像嚮導一樣介紹環境。看到這位媽媽的轉變，讓我感到很欣慰，因為這件事，印證了當地人對上人在東部地區蓋醫院的肯定。這位媽媽的舉動，就是對慈濟醫院醫療團隊最大的鼓勵。

上人常常對醫療志工們開示，能當醫療志工是最有福的人，願天下慈濟人都能成爲最有福的人。

