

感人故事

日期：109年11月2日

組別：門診一組 作者：吳安昌 潤稿人：王源錕、符柳霞

身為機械工程人員，因工作需要，長期埋首於繪製與分析機械工程圖面，導致頸椎間盤病變，2002年中於成大醫院開刀，2003年初回診時，巧遇成大醫院社工部在大廳招募志工，心想已經沒有職場可去的我，是否可以擔任志工，免得變成吃飽等死的宅男，所以就上前詢問招募攤位的志工幹部，是否可以擔任成大醫院志工？志工幹部回答說：請問您會忌諱與病人接觸嗎？我回答說：二年的兵役除了二個月的新兵中心訓練外，還在陸軍衛生勤務學校內外科技術士官班接受半年訓練，被分派到三軍總醫院外科病房擔任護理佐，與護士們一起輪流值班，工作項目：包含每日量取住院病患體溫、血壓、給藥、皮下注射與協助醫師為病患換藥填寫護理日誌等護理工作，共一年四個月，還擔任國防醫學院護生醫院實習時的皮下注射示範助教。面談幹部說：「有醫院工作經驗，可以的，非常歡迎，有很多不同的位置，可以供您選擇，如果在掛號批價櫃檯外面協助病人辦理批價掛號工作您願意嗎？邊做邊學很快就會熟練的。」

我回答說：「我願意！」

被錄取於諮詢組，經過基本講習，便開始了新的志工實習，門診大樓營運後改隸屬於門診一組。

誰知道，才開始實習沒多久，台北市發現了首例 SARS 非典肺炎，並且市立聯合醫院造成院內感染而封院，封院事件鬧得全台人心惶惶。

成大醫院怕病情由北往南傳，一旦封院，勢必影響到無辜的志工們，因而通知志工暫時停止服務，在家聽候通知並注意保重，過了一段時間，醫院人力確實不足，因此再通知願意出勤的志工，在勝利路大門外的體溫篩檢區服務，只負責對通過體溫篩檢合格的人，在衣服左邊黏貼彩色貼紙。

那一段時間，我們都配戴 N95 口罩外加外科口罩，穿著探視加護病房病人的隔離衣，戴隔離帽，戴橡膠手套，連腳下的鞋子也套上塑膠套，保護得滴水不漏。

雖然醫院在服務區，準備了豐盛的點心飲料，可以想像得到的食品都有，但是我們都沒有心情與時間取用，只有心領而已。

某個週五下午，勤務結束回家後，感覺尿液的顏色有點像青草茶的顏色，更晚時變成褐色，咖啡色最後是暗紅色，查了資料原來是血尿，剛好隔週一是回診日，回診

時請教李宜堅醫師，血尿該看哪科？並請李醫師幫忙轉介泌尿科醫師，終於由蔡宗欣主任主刀，順利切除了左側腎臟及輸尿管，病理切片檢查發現是初期的移行性上皮細胞癌，因此同時取得重大傷病卡及中度重要器官障礙證明。

由於 SARS 期間，病人擔心封院大多提早出院了，病房裡病人較少，所以能夠受到更好的照護，手術後恢復也很快。

當社工部通知志工們可以回來服務時，很多志工都打退堂鼓不敢再回院服務。

由於住院開刀期間受到醫院良好的照護，身體健康恢復很快，志工服務時，所有醫事室的櫃檯人員都會很親切的指導與解說，所以很快的就上手了。

上午現場掛號是 08：10 開始依序掛號，每位醫師都有限掛名額，早期在住院大樓掛號，是使用插卡塑膠盒子，讓病人自己插入證件排隊，有部份投機者，會偷偷更換他人的證件插隊。所以我們幾個志工只能一次又一次的由原先的 07：30 自動提早至 06：00 以前就到院，協助維持秩序、替初診者填寫初診單，與帶領掛完號的病患到診間候診。

直到門診大樓建造完成開始營運，才開始使用號碼機，並於小東路大門西邊設置了四十位門診掛號號碼單等候區座位，讓病患休息等待，由急診部醫事室職員於 07：10 到場發放掛號號碼單。後來改為裝設自助繳費機讓病患自助繳費，現在等候區遷移到一樓大廳鋼琴後面的手扶梯前方，依舊由急診部醫事室職員於 07：10 到場發放掛號號碼單。

服務時最常遇見的事情是，病人或家屬會問：「我該看哪科？請替我介紹名醫。」通常，都是回答：「成大醫院醫師個個都是千挑萬選的名醫，列名在門診時間表上的都是值得信賴的頂尖高手，成大醫院是教學中心，分科較細，請信任您的醫師，掛好號後會有一張掛號單，建議您利用等待時間，在背面寫下您想問的問題，以免看診時緊張想不起來。」

有時候，於服務中會發現一些趣事，例如每年都有的兵役複檢，曾經不只一位役男，穿著女裝打扮還香噴噴的，走路還婀娜多姿，聲音嗲聲嗲氣的。

很多病患與家屬對我們幾個志工的服務都感到非常滿意，還有寫院長信箱感謝的。服務中，有時會有病人或家屬，走上前來說：「感謝之前的協助，讓他們掛到好醫師，經過醫師的治療，現在病情控制得很好，非常感謝成大醫院醫護人員與熱心的志工們的服務。」

其實我也已經忘記了當初的景象了！

倒是真的想要感謝成大醫院讓我成長，有學習服務社會人群的機會，由一個個性內向自閉變為勇於面對陌生人與群眾的醫院志工。感謝社工部陳興星前主任她告訴我：「服務不要怕被拒絕，只要服務到一個值得你服務的對象就可以了！」讓我於服務被拒絕時能無愧於心；在我的黃色志工背心別上「愛」的紅色雕刻的秋華社工師，讓我時時不忘志工是充滿愛心的工作；永遠關心我的健康狀態的雅苔社工師；建議我多服務一天的佩如社工師以及歷任志工隊長、組長們與醫事室余琴芬組長及指導我最多掛號、批價秘招的批價掛號櫃檯歐陽嘉翎等諸位好友及各位志工夥伴們的協助與鼓勵，讓我的服務能更加得心應手。