

## 急診組志工的日常 服務，是對病眾衷心的祝福

日期：112 年 08 月 02 日

組別：急診組      作者：胡長貴      潤稿人：

每當疼痛病弱的病友進入急診室的時候，就會聽到志工迎上來親切溫暖的話語，「您要看診嗎？請先到檢傷站這裡待診哦！」

檢傷護理師專業積極親切的問診，判定檢傷分級後，志工會引領病友：「請您到這裡掛號(抽掛號單)。」

看見左顧右盼，拿著手圈、姓名貼紙，掛好號的病友，志工會拿了檢傷板，向前客氣尊重的問：「您的大名是？」，俯身為病友帶上手圈引導著：「請跟我來，我幫您把病歷送進去，請您在這裡等待看診哦！謝謝您！」

聽見病眾探索詢問聲，志工會主動向前問著：「需要幫忙嗎？」家屬：「有沒有棉被？很冷哪！」志工趕忙遞一床暖暖的棉被給家屬。

聽見護理師：「志工大哥(姊)，請幫忙領藥！」「好。」接過藥單，疾行奔向藥局，拿到藥，核對藥袋上病友名字，然後迅速返回交給護理師。

護理師：「志工大哥(姊)幫忙帶病友照 X 光！」志工：「好！」志工會身影快速移動，核對病患名字後，推著病床、輪椅上的病患到 X 光室外等候，說明流程並留意著病患檢查後，是否需要協助回到原處等待後續診療。

護理師：「志工大哥(姊)，請幫忙病友購物！」志工：「好！」志工於是快速的走向病友前面，禮貌的詢問代購物品項目，脫下隔離衣、防疫裝備，前往店家購物後返回急診，穿回防護裝備，再將物品、發票和找回金錢交給病友，請病友點交清楚後，親切的說：「還有需要服務，就請護理師通知我們。」

護理師：「志工大哥(姊)，請幫忙病友辦理住院/出院手續！」志工飛快趕來：「好！」協助病人填寫好表單，轉身往批價櫃檯走去。

聽見病友和家屬嘖嘖咕咕，情急著找尋健保卡，遍尋不著，衝著志工要健保卡時，志工輕聲安慰著：「不要急，我幫忙去問一下掛號人員，也請您再找一找好嗎？」不一會兒，家屬前來告訴志工健保卡找到了。志工微笑著說：「找到就好，找到就好！」看著 119 救護車人員將病人送進急診，志工敏銳的配合著護理師備床、拿滑板協助病人換床、緊急取用氧氣瓶、推病人即時做心電圖，遇有到院前心肺功能停止(OHCA)生命危急的傷患時，志工沉著穩定的幫忙護理師急速將病人推送至急救診療區、協

助緊急掛號，像高速旋轉的陀螺加快節奏的工作著。

看見病人焦慮的眼神，趨前詢問，原來是病人的點滴注射完了、原來是病患需要聯絡家屬、原來是病患需要去廁所、原來是病患注射針頭脫落了、原來是病人需要協助更衣、原來是病患需要人陪伴、原來是病患有事需要通知護理師……，林林總總，什麼樣的事情都有，甚麼特別的事也都可能發生。

每一回值班，短短三小時很快就過去，聽到醫師急救治療後跟家屬說：「目前病況穩定，只要後續觀察治療就可以了。」心裡的感覺，就如同病人是自己的家人一般同感欣慰。

就是這樣，急診志工總是積極主動的關注病患的需要，時時注意著病人的狀況與安全，穿梭於急診各個區域，服務於病患、家屬與護理師之間，堅定地支持、陪伴著心神不安的病患、家屬，協助病人處理大大小小的事情，小至指引方向，也許是推送病人做各樣檢查，也許是幫病人如廁，也許是陪伴病末病人家屬走過人生難言之重的關卡。

急診，是一個變數很大的場域，這裡的所有人，時時刻刻面臨著各式各樣的挑戰，感恩志工服務的機會，因為在這裡我可以真的幫助到有需要幫助的人，讓我的生活過得充實，滿心歡喜，生命更有價值更有意義。