

感同身受-你我都是那盞燈

日期：111 年 05 月 25 日

組別：醫療諮詢組 作者：陳儷娟 潤稿人：王源錕、符柳霞

2021 年 4 月 9 日早上值幹部班，接到民眾電話詢問是否能提供人力及病床支援，詳細的了解其情況並表達我們樂意為她服務，約了時間及地點並留下民眾的電話；當時她也詢問如何申請身障證明？我的搭檔瑛婕立即請教急診室的護理師，得知要先到戶籍所在地的區公所拿「身心障礙者鑑定表」至指定醫療機構進行鑑定，審查過會由社會局核發證明並請里長送達。當天就聯絡行動關懷組康組長，請她安排 4 月 12 日人力、病床的支援服務。

依約定時間上午十時，在門診大樓 1 號門，行動組玉線姐已在現場等候了，不久一輛復康巴士駛進來，曾媽媽（家屬）一下車，那是直覺也是經驗，玉線姐連忙將病床推上前，接著協助抱起戴著頸部固定器的個案，小心翼翼地放在病床，直接推到樓上找職醫科吳政龍醫師。在候診時，曾媽媽述說了女兒的遭遇，她因為前夫的家暴，造成嚴重的傷害，打到牙齒咬合有困難，經常手腳冰冷也沒握力，眼睛視力也漸漸變得模糊，無法自我生活，家人要輪流照顧她，又要工作，都疲累了，吳醫師之前有建議、提醒她們要去申請長照或請看護，讓大家可以喘口氣，因此來跟醫生討論看看如何解決問題。

個案就診完出來後，曾媽媽說要到一樓中央服務台辦理驗傷診斷，我們立馬隨著玉線姐推著病床下樓，到了服務台，我們都是第一次服務此項目，對事務流程不熟悉，不知道要如何著手，此時勝豐會曾玲雪也上前幫忙，看到個案沒有蓋上被子，玲雪去治療室拿了一條被子幫她蓋上，母女倆一直說謝謝謝謝你們，妳們真的好好喔！玲雪加入我們一起推著個案到身心障礙鑑定站，玲雪就跟護理師說她要做什麼驗傷檢測，護理師打電話再問吳醫師了解真正情況後，就跟家屬解釋清楚，如果要在成大醫院做這個檢查，一切要從頭檢查起，但奇美醫院有她完整的病歷資料了，處理起來會更理想，經討論後她們也了解並同意到奇美醫院，護理師還幫該個案線上掛號，總算事情有了美好的安排！最後我們把她護送到大門口，玉線姐協助她跟曾媽媽安全上了復康巴士！離開前她們母女頻頻點頭道謝，我們也祝福她們一切順利！在這次服務經驗，從一開始瑛婕、康組長到玉線姐、曾玲雪，大家一起協助病人及家屬順利就醫，給我許多啟示與感動，或許有些人會認為這只不過是舉手之勞，但從病患與家屬離開成大醫院上車前的表情與身體語言，我強烈感受到她們的心意，

她們接受到我們的溫暖。醫院是一部龐大的機器，而我們志工分散各部門、各個角落，如每個人都能發揮作用，那功能是非常強大的，我們可以讓醫院變得更有溫度，而非制式、冰冷的地方；有願就有力，我對自己有期許，希望大家亦能攜手來創造一個有愛心、具溫暖的志工文化，更以身為成大志工為榮！讓這光與熱的力量持續傳遞下去。

@我感受到家屬的無力…

@我感受到個案的痛楚…

@我感受到護理師的體貼…

@我感受到我們志工的熱心…