

做個快樂、福氣的學習志工

文/緩和醫療病房 林譯欣 志工

20年的志工生涯緣起，我的妯娌熱情約來中山附設醫院當志工，由當時的社工師靜芳面試，隔兩天就接到電話通知受訓、實習，於是開始在志工門診組服務。當時來醫院做志公路程有點遠，但是體會到服務人群的快樂，像是協助量測血壓。

那時候，安寧病房剛開始服務，買了一台洗澡機。某天，與另外兩位志工在服務台提供來院病人、家屬諮詢服務，接到一通電話：安寧病房的護理師希望有志工能協助病人洗澡。「啊！安寧病房有這樣的服務！」三個人聽的目瞪口呆，面面相覷的我們都沒有勇氣。後來，志工隊新增了安寧組（安寧

病房、安寧居家）。安寧志工服務前，要接受安寧療護的志工訓練，又與醫護團隊一同進行社區宣導，更是讓我與安寧療護結下不解之緣。本來都在門診組服務，開始踏入安寧病房服務，以及之後的安寧共照、居家志工服務。

安寧居家剛開始時，即使與護理師家訪需要開著車四處奔波；即使都沒有注意到時間流逝，有時顧不上晚餐時間，也不覺得餓。就這樣一頭栽進了快樂的志工服務！哈哈！咻的一聲就過了二十年。即使有遇到SARS時期也沒有因此停止居家訪視。當時比較不一樣的就是戴口罩，探視病人時會被認



2015年聖誕吉他饗宴

為不禮貌，特別是當病人傷口有惡臭時，會被認為是厭惡病人。SARS之後，「戴口罩訪視」是對病人的保障。在安寧團隊「用心」的照護與衛教家屬，病人原本傷口有惡臭的情形，家屬都能夠照顧好傷口，漸漸的沒有傷口惡臭味，真的對病人幫助很大，讓家屬也開心。

安寧居家服務時，有許多事情印象特別深刻。與居家護理師前往家訪，有時候會在田邊小徑繞圈，沒有許多道路指引，花了很多時間找目的地。好幾次，到達案家時，病人就這麼最後一口氣沒了，臉部一時之間沒有血色。對安寧居家志工服務初期的我們，即使心中有震憾、也有些許的緊張不安。當下強做鎮靜，一邊進行病人身體清潔、穿衣、整理儀容，一邊安撫家屬、陪同念佛號。就在這正向的力量下，家屬的心平靜了。案主恢復慈祥的容貌，家屬又是感動、又是感謝，當下遞出了大紅包，但我們婉拒。這不僅是志工規範或服務倫理，而是在志工服務後，看到案家的平安與安心，就是我們最大的禮物。

即使二十年了，還是覺得自己需要繼續學習的。不管是注重儀容整潔，還是服務禮儀，像是在引導病人與家屬前往目的地，「一指神功」不是好的作法。在癌症關懷時，病人食慾不佳，當時社工師提議我們試做下午茶，不管是綠豆湯、燒仙草還是十穀粥，都有。因為家屬會認為這些涼性食物，對病人有害、不適合。到最後是以煮十穀粥為主，有時煮鹹的、以當季蔬菜為主，食物

原味變化較為適合病人，因此大受好評。也就從學中做、做中學，而這一眨眼，煮十穀粥10多年，仍然受歡迎。

能來做志工真的是很有福氣。有病人回饋：「以前總覺得做志工的人都是吃飽太閒，沒事幹的人；但在我生病後，看到您們能對不認識的人提供無微不至的服務，讓我覺得窩心，卻不收錢。躺著的時候就覺得活著真好、健康真好，現在期許自己能夠好起來。若是好起來，第一件事一定要跟您們來當志工。」所以能來做志工真的是很有福氣，因為自己是健康，才能夠幫助別人。而且在做志工的過程能學習面對許多的突發狀況，和隨機應變能力。服務病人要先停「讓自己的心先靜下來」，聽「聽聽護理師對話」，看「觀察案主及家屬」，再配合護理師提供所需，「力量用需要的地方」是做志工時所學到的。

非常感激中山和家人支持，讓我有這個機會，每天懷著感恩、快樂的心來服務，能做個「福氣的志工」！

