

中榮心職人 ▶ 駐衛警保全篇

文／臺中榮總總務室契約行政助理 紀旻亨

醫院裡最安心的風景：中榮駐衛警與保全的日常

來過臺中榮民總醫院看診的民眾一定知道，院區幅員廣大，每天往返的人潮絡繹不絕。從清晨門診開始，院內始終維持著忙碌的節奏。而在這樣的醫療現場中，有一群人總是默默站在第一線，守護著病人、家屬與醫護同仁的安全與秩序，他們就是中榮的駐衛警與保全團隊。

我們沒有穿著白袍，也不是站在手術臺前救人的醫師，但在許多人踏進醫院的第一時間，最先接觸到的往往是我們。無論是在2號門、門診大樓、急診室，或第一、第二醫療大樓入口處，都能看見駐衛警與保全同仁忙碌的身影。有人協助交通疏導、有人引導民眾掛號報到、有人攙扶長者上下車，也有人耐心回答「診間在哪裡」、「檢查室怎麼走」等問題。

對許多病人而言，來醫院本身就是一件充滿壓力與不安的事情。尤其是高齡長者、初次就診民眾或行動不便的病患，常因不熟悉環境而感到慌張。這時，一句簡單的「別擔心，我請人帶您過去」、「慢慢來，小心階梯」，往往就能讓病人的情緒安定許多。對我們而言，這些看似平凡的小事，其實都是醫療服務的一部分。因為我們深知，醫療不只是診斷與治療，更是一份讓人感到安心的陪伴。

除了提供院區引導與服務外，駐衛警與保全更肩負著維護醫療安全的重要任務。醫院如同社會的縮影，每天面對形形色色的人與突發狀況，尤其在急診室或病房中，偶爾會遇到病患或家屬因病情焦急、等待時間過久，導致情緒失控的情形。每當發生緊急事件時，駐衛警與保全同仁總是第一時間到場，協助安撫情緒、維持現場秩序，必要時也會配合警方及院方相關單位進行處置，避免衝突擴大，保障醫護同仁及其他病人的安全。

有時候，我們更像是醫療團隊背後的守護者。當護理師深夜忙著照顧病人時，我們協助巡查病房周邊環境；當急診室面臨大量病患湧入時，我們協助動線管制與人流疏導；遇到火警演練、災害應變或緊急事故時，我們也必須第一時間投入支援。雖然工作內容繁雜且充滿挑戰，但大家始終堅守崗位，因為我們知道，唯有安全穩定的環境，醫療工作才能順利進行。

當夜晚降臨、門診結束後，醫院其實並未停下腳步。急診室依然持續運作，住院病房仍有無數病人等待照護，而駐衛警與保全的守護也從未中斷。夜班同仁拿著手電筒，穿梭於院區各棟大樓、停車場及公共區域，逐一進行巡邏與安全檢查，確認無異常狀況、門禁安全無虞，守護深夜中的醫院安全。

駐衛警與保全或許不是最受矚目的角色，卻是醫院中不可或缺的一份力量。我們用日復一日的堅守，維護院區安全；用一句句溫暖的問候，減少病人的不安；也用責任與使命感，成為醫護同仁最可靠的後盾，並為醫護人員與病患打造一個安全、安心的醫療環境。

在臺中榮總，每一位默默付出的駐衛警與保全同仁，都是醫療團隊中的重要成員。因為有他們的守護，病人得以安心就醫，醫護人員得以專心照護，而醫院，也因此多了一份溫暖與安心的人情味，這是我們駐衛警與保全團隊最大的驕傲。 

