中榮心職人 ▶ 志工篇

文／臺中榮總志工隊隊長 張寶方

一份初心，一起同行：就醫路上，用心看見



▲ 志工隊大合照。

初心相遇，服務從心開始

走進臺中榮總，除了專業的醫療團隊，還有一群志工默默守候在民眾的就醫路上。當民眾不熟悉院區動線、需要協助操作報到設備，或是想借用輪椅時，都可以隨時向志工詢問。對於焦急與不安的病人與家屬而言，醫院往往是一個陌生而令人緊張的地方。此時，一句親切的問候、一次清楚的指引，甚至只是一個願意停下腳步傾聽的身影，都能成為及時而溫暖的支持，讓原本慌亂的心慢慢安定下來。

身為臺中榮總志工隊隊長，我很珍惜與志工幹部及夥伴共同服務的機會。大家來自不同背景，帶著各自的人生經驗，因為一份助人的初心在中榮相遇。從服務台諮詢、門診引導、門廳服務，到急診關懷、奉茶與緩和療護陪伴，我們在不同崗位各司其職，只希望在民眾需要時及時伸出援手。志工不取代醫療人員，卻能在醫療服務之外提供關懷、指引與陪伴，讓醫院成為一個讓人感受到尊重與溫暖的所在。

先看見，再伸出援手

服務的起點是「看見」。面對每一位民眾，我們提醒自己先觀察、再詢問，並充分尊重對方的意願。有人需要協助，有人只需要清楚的方向指引，也有人希望保有自行處理的空間。

一句簡單的「需要協助嗎？」包含了尊重與體貼；一個微笑，也能傳遞出「有需要時，我們就在這裡」的訊息。志工不急著替民眾做決定，而是先了解真正的需要，在適當時候提供協助，讓善意不造成壓力，也讓接受服務的人保有自主與尊嚴。

在細微之處，看見志工的價值

志工的價值往往體現在細微的服務中。曾有一位年長民眾第一次到院回診，手拿掛號單在大廳張望。志工主動上前詢問，得知他不清楚診間位置與報到流程後，放慢速度一步步說明，陪著他確認方向與理解程度，幫助長者重新建立信心。

另一次，一位家屬焦急地詢問急診方向，語氣中充滿慌張。志工先安定地回應並指引方向，同時提醒若有緊急狀況可直接向醫療人員求助，讓慌張的家屬感到安心。這些服務經驗提醒我們，志工的價值不在於做了多少事情，而在於是否在適當時候提供適切協助。若遇到涉及醫療判斷或超出服務範圍的事項，志工會協助轉介相關單位，清楚角色與界線也是專業服務的一環。

面對高齡社會，服務需要更多耐心

隨著醫院中的長者越來越多，志工服務需要更多耐心與細心。面對看不清標示、聽不清說明或不熟悉電子報到設備的長者，志工應放慢速度，用簡單清楚的語言說明並確認對方理解。協助長者時，保留其自行操作與選擇的機會，讓長者在就醫過程中仍能保有自主與尊嚴。

此外，許多退休夥伴投入志工團隊，幹部也需關心長者志工的體力與健康負擔，與院方討論適當的勤務分工與支援。志工隊也是結交朋友、學習新事物與建立歸屬感的團體，資深志工分享經驗，年輕夥伴帶入新想法，不同世代在交流中彼此學習，讓服務精神得以傳承，也讓團隊持續回應社會與醫療環境的變化。

讓志工願意留下的力量與一起同行

夥伴選擇並留在臺中榮總，除了認同志願服務的價值，有些人曾受到醫院照顧而想將溫暖傳遞下去，更因為在中榮感受到了尊重、被運用團隊看見和珍惜。醫院提供清楚工作說明、適當教育訓練、安全的服務環境與尋求協助的支持，讓夥伴在服務中持續學習與成長。

來到臺中榮總，若您在就醫過程中需要借用輪椅，使用完畢後請協助「歸還原處」；若您需要協助，歡迎向身旁的志工詢問。若您認同志願服務，歡迎關注招募資訊加入我們的行列，無論年齡、背景或專長，只要願意付出，都有機會在適合的位置奉獻心力。身處陌生環境與焦慮就醫過程時，志工願意看見每一份需要，尊重每一個選擇。無論是接住一個問題、指引一條道路，或遞上一杯溫暖的茶，都是志工真誠的陪伴。

一份初心讓我們相遇，一座橋樑讓彼此理解，一次看見讓服務更貼近需要，一份陪伴讓就醫路上不再孤單。