

強力的 後盾



Volunteers
as Persistent
Supporters

■ 文 / 徐美華 臺北慈濟醫院護理部督導

2005年啓業迄今，臺北慈濟醫院一直是新北市生產率最高的醫院之一，產後病房中時時傳來新生兒的哭聲，及產婦、家屬的讚嘆聲，家屬也會帶很多食物前來探視，如有剩餘就放進病房的共用冰箱。有一天巡視病房時，走到配膳室，看到有兩位志工師姊的背影，不知在忙些什麼，上前詢問才知是病房的懿德媽媽，她們蹲在溫熱箱及冰箱前悉心清潔，並將瓶瓶罐罐貼標籤標示日期，超過一星期的食物就只好以廚餘處理，將冰箱整理的有條不紊。

問她們，有清潔阿姨會協助啊。但媽媽們說：「醫院衛生很重要，我們先做給清潔阿姨看，之後再協助關懷，讓她們感受到被尊重，也慢慢把上人建院的精神理念跟阿姨們分享。」後來發現配膳室內溫熱箱、冰箱，清潔阿姨皆會很主動清洗，保持乾淨，讓我十分感動。懿德媽媽藉由身教影響他人，而且護理同仁每每在醫療作業忙碌時，媽媽們總是「找事情做」來協助單位。

懿德媽媽，還有慈誠爸爸，就是慈濟醫療志業體的特色。他們不僅在醫院各個角落膚慰病人及家屬，同時也承擔對各單位醫護同仁的關懷。

每年醫院都有離職或新進的護理同仁，我們多麼希望能將所有學妹、學弟訓練成為最佳得力助手，讓慈濟醫院成為他們的第二個家。病房副護理長雯欣有感而發地說了如下這段話。「對於一個剛從學校畢業的新鮮人來說，頭一年面臨壓力真的很大，很慶幸第一個工作是進入慈濟醫院，除了單位主管及學姊照顧外，最重要是，單位有懿德媽媽、慈誠爸爸，陪伴經歷繁忙工作壓力、無數評鑑，雖說他們並非醫療專業人員，但每個月總是會有幾天，在忙碌中看到他們溫暖笑容，詢問我們生活近況，帶著美味又營養的點心或午



慈誠爸爸、懿德媽媽總是主動關懷，很自然地把護理同仁當孩子，給予單位溫暖與工作的動力。

餐，問候我們忙完了快點吃東西，擔心著我們是否又因業務量增加沒有定時吃飯。即使在慈濟工作已經七年，仍對此感動不已。每當工作中遇到挫折、過不了的關卡時，看到他們笑容，聽到殷殷關切，又覺得自己可以再繼續下去，真覺得進入慈濟醫院工作，有著這麼關心我們的慈誠爸爸懿德媽媽，真是我們的福氣。」

猶記得我進入慈濟醫院是2006年的8月，在10月11日馬上遇到第一次母嬰親善評鑑，必須在這短暫時間內讓醫護同仁學會相關知識與技巧，且協力完成一次又一次評鑑準備，還好有懿德爸媽陪伴。當評鑑日來臨時，懿德爸媽很誠懇，詢問護理長除了專業以外，他們可協助任何事。起初我們都婉拒，然懿德爸媽說：「我們也是單位的一分子，評鑑當然要算我們的。」於是他們在接下來的三年評鑑時全力配合接待茶水、點心、水

果，將茶道、花道發揮淋漓盡致，也讓委員讚嘆不已。

到了2009年的評鑑，原本想不要再麻煩懿德爸媽，但他們還是神通廣大，在評鑑日來到單位時發現每個人都神色緊張，便到會議室來關心，發現會議室沒有布置桌花，僅剩兩小時將進行評鑑認證作業，他們分工合作、全體動員幫忙採買花卉進行布置，在委員蒞臨前完成布置。看到懿德爸媽的用心與努力，內心感動不已，當時雖備感壓力，然媽媽們一句話「督導加油！這裡有我們和您在一起。」讓我眼淚在眼眶打轉，團隊更是要盡全力贏得好成績。

從2006年通過第一次母嬰親善認證作業，陸續每年評鑑也頻獲佳績，在眾人努力下於2009年度獲得全臺灣特優獎。在慈濟的醫療，感恩有慈誠爸爸懿德媽媽，當我們強而有力的後盾。☺