



# 院區安全守門員

## 54位警衛在一班

口述／本院警衛督察 陳政宗 · 撰文／陳于媯

警衛在醫療大樓前守護院區安全，令病人及家屬備感安心。（攝影／陳于媯）

**我**從憲兵退役後，28歲那年到保全公司服務，被派駐在中國醫藥大學附設醫院當警衛，至今已經13年了。本院的警衛班，除了一位學長已任職15年之外，我是最資深的，日復一日地站在這個地方，早已把自己當成醫院的一份子。

中國醫藥大學附設醫院幅員遼闊，共有6棟醫療大樓，54位警衛分成兩班輪值，早班是早上7時至晚上7時，晚班是晚上7時至翌晨7時。醫院人來人往，一天至上有上萬人進出，我們必須或站或走地眼觀四面，耳聽八方，絲毫不能鬆懈，所以每值班1個半小時照例會休息20分鐘，歇歇腿，補充一下體力。

### 服務本位，適時提供病人協助

在醫院當警衛和在工廠或銀行當警衛有很大的不同，我們的任務可分3大類，一是

服務病人，二是交通管制，三是巡邏和維護院區安全。會來醫院的人，除了醫護員工之外，多半非傷及病，再不然就是病患家屬，幾乎都承受著或輕或重的身心壓力，這時能夠對他們提供一些幫助，即使只是默默地在一旁守候，也覺得很有意義。

先談服務病人，我們站在醫療大樓門口，只要發現有年邁長者或行動不便人士上下車，總會立即趨前開關車門，雨天則協助撐傘，舉手之勞，心意無限。很多人到了醫院，不知道看哪一科要去哪一棟大樓，常常會詢問我們，因此每位駐院警衛在職前訓練時都要熟記院內的科室分布，不能被「考倒」，萬一不太確定，也要指引病人去服務台求助。



這也是視病獻親！  
(攝影/盧秀楨)

所謂服務，除了採取行動，態度十分重要。身為全院警衛的督察，我不斷提醒夥伴們，服務要注意細節，言行要親切有禮，要讓被服務的人感受到我們的關懷。伸手攙扶步履蹣跚的阿公阿婆或者幫病人推推輪椅，都是我們常做的事，每當看到阿公阿婆笑著說謝謝，想到自己家人有一天在需要時也可能得到這樣的溫暖，就覺得做再多都不嫌多。

### 交通管制，隨時注意突發事件

在交通管制方面，醫療大樓前隨時可能有救護車出入，必須保持動線流暢，絕不容許有塞車或違規停車的情形發生，所以我們隨時都得盯著，以便及時排除障礙。但是，有的病人或家屬懶得把車輛開去停車場，以趕時間或不方便等理由，硬是要將車子停在禁止停車的地方，我們也只能好言勸說，拜託對方多多配合，畢竟以和為貴啊！

偶爾還會發生病人在醫院門口暈倒的突發事件，警衛這時要馬上通知總機以廣播發出119急救訊息，請附近醫護人員前來處理。這種事每個月總有兩三次，每當看到醫護人員急匆匆跑來，就好像救命天使一般，大家合力護衛著病人的生命，總令我感動極了。說實在的，幸好事發地點是醫院，如果在街頭或偏僻處不支倒地，未能及時得到適當的醫治，可就麻煩了。奉勸大家，如果家人體弱，最好能抽空陪同就醫，別讓他們孤軍奮鬥。

### 加強巡邏，維護院區環境安全

警衛的另一個重點任務是巡邏院區，巡邏的範圍包羅萬象，看到電燈故障或者公用物品損壞，要填修繕單；發現有街友徘徊滯留，要上前了解狀況；在院內或院區四周發傳單或推銷東西，也是不允許的，必須勸導離開，以免干擾到病患或家屬。過去常有詐騙集團以一搭一唱的方式，向病患推銷假藥，一看到這種可疑場景或老面孔，我們會隨即介入阻止，甚至報警處理，久而久之也就絕跡了。

擋人財路顧人怨，曾有年輕人在醫院穿梭推銷所謂的愛心筆或文具，被我們禁止，便很不高興地罵粗話或用言語挑釁，試圖攪亂場面，再以受害者的姿態去申訴。如此伎倆，我們看多了，這時一定不能激怒，以免節外生枝。

人多的地方就容易吸引扒竊之流，醫院是開放空間，自也難免，聽說有些醫院一年會發生一兩百件，本院發生的頻率算是少的，但碰上就倒楣，所以醫院常會叮嚀住院病人不要帶太多錢或貴重物品。根據我們處



本院有24小時不打烊的防災中心由工務及警衛聯合駐守（攝影／盧秀楨）

理的經驗，扒竊事件比較容易發生在健保房，健保房床位多，家屬或探病親友出出入入，有些病人將手機放在床頭櫃或枕頭下，只是去上個廁所，就被歹徒「摸」走了。不久前，有位老太太在門診候診時打瞌睡，醒來發現包包不見了，後來在廁所找到，但裡面的錢已被掏空。小偷神出鬼沒，大家一定要提高警覺。

為了維護住院病人的安全，本院病房從晚上10時至翌晨6時實施門禁管制，留在病房過夜的家屬要有陪病證，沒有陪病證者在這段時間不得進出。有時會遇到在三更半夜趕來醫院的家屬，說是接到病人的病危通知，我們照規定還是要先向護理站確認後再放行。多一分小心，就能給住院病患多一點安心，不是嗎？

### 機動支援，一有狀況隨即介入

最親密的家人之間往往存在著最不足為外人道的心結，這種事我們在醫院也看過不少。有一種狀況是長輩病重，眼看快要不行了，家屬為了財產分配問題，在病房裡吵得

不可開交，甚至大打出手。警衛接到護理站通知，趕往處理，主要就是當和事佬，希望他們有話好好說，不要影響病房安寧。每當面對這樣的場景，我總會暗暗為病床上奄奄一息的病人感到唏噓，還沒嚥氣，家人已為錢反目，此情何堪？此心何安？

急診室的暴力事件頻傳，我們在急診執勤最怕碰到喝了酒的人，只要看到酒氣沖天，講話語無倫次，走路搖搖晃晃的醉漢，心裡就警笛大作，知道要謹慎因應。我們通常會藉由一些小動作，諸如遞上一張面紙擦汗或一杯礦泉水解渴等等，試著安撫他們的情緒，再由醫護人員儘快安排檢查，以免擦槍走火，鬧出事端。不過，有些事件猝不及防，威脅到醫護人員和在場病患的安全，所以急診室已廣設監視系統和警民連線。急診是救命的地方，醫護人員擔負著救命的重任務，在急診鬧事，真的是太惡劣、太不應該了。

### 堅守崗位，醫院關懷常在我心

雖然是保全公司派駐在中國醫藥大學附設醫院的警衛，但醫院一直把我們當自己人看待，我們看病可以打9折，商場購物同樣享有9折優惠，一年三節都獲贈小禮物，當寒流來襲，楊麗慧副院長體念我們在寒風中久立的辛勞，還會請人送來熱騰騰的薑茶，讓我們驅寒。

警衛是流動率相當高的行業，但本院警衛班成員一待就是5年、8年以上的大有人在，其原因除了認同這項為病人服務的工作之外，更重要的是，醫院對員工的關懷讓我們有著濃濃的歸屬感。☺