



劉文益 花蓮慈院急診志工

文／魏旨凌、黃秋惠

急診益哥
以志業為家業

清晨四、五點，微亮的天空濛著一層薄薄的霧氣，一逕通亮亮的花蓮慈濟醫學中心急診室，除了醫護人員之外，穿著背心、戴著口罩的醫療志工也已悄悄就位。

「師兄，可以幫我推一下病床嗎？」、「師兄，可以幫忙領藥嗎？」、「師兄，這個病歷麻煩送開刀房。」雖然是一清早的時間，急診醫護還是不得閒，醫師或護理師一開口，就看到劉文益一一應著「好」，接手就去辦了……

劉文益是屏東潮州人，今年（二〇一九）六十歲，來到花蓮落地生根二十多年，到花蓮慈濟醫院急診室當志工，轉眼也超過十六年了。

父親生死一線 急診感受志工安定力量

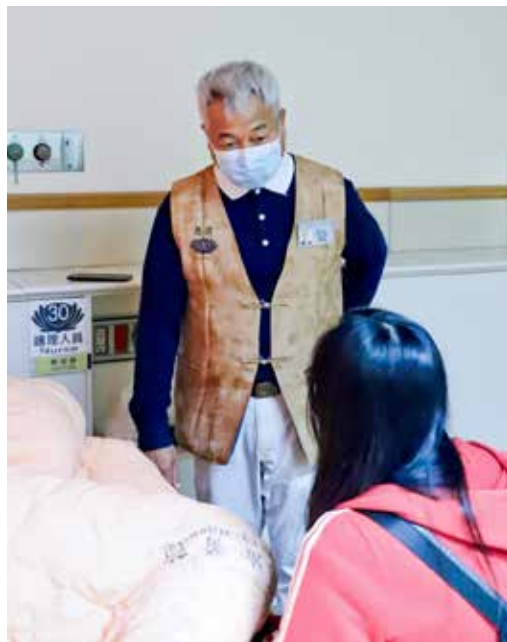
「我還沒受證（慈誠、委員）就在急診室幫忙了呢！」總是笑臉迎人的劉文益哈哈大笑地說。二〇〇三年 SARS（重症急性呼吸症候群）爆發時期，雖然花蓮沒有病例，仍是人心惶惶，急診室尤其缺志工，劉文益就在當時相熟的潘榮桑師兄的請託和太太「順手推一把」的情境下，來到急診室服務，「我家師姊真的很『奸詐』！我覺得一定是他們兩個說好的。」

但回想起自己與急診室的緣分，劉文益認為冥冥中是爸爸牽起的緣。

一九九二年，劉文益與太太蘇秀蓮帶著兩個孩子從屏東潮州來到花蓮創業，兩人白手起家，開了一間木工廠，老闆

劉文益負責做木工，蘇秀蓮則打理客戶連繫、記帳等周邊大小事，日子過得清苦，但憑著好手藝與對品質的要求，胼手胝足打下一片天，在花蓮木器業頗具盛名。

二〇〇〇年，在潮州的父親二度中風，被緊急送到高雄的醫院，後又因糖尿病併發症，左腳小拇趾發黑感染嚴重，二度截肢直到膝蓋，在加護病房住了一年多。那段期間，劉文益與太太每週都分別前往高雄，每次三、四天，兩人輪班，一個顧工廠，另一個就去看爸爸，來回奔波，身心俱疲，但父親的狀況卻沒有好轉跡象，最後醫生建議將整隻腳到大腿根部全部截掉。「當時醫生在電話中告訴我，截，還有三個月；沒有截可能就沒有（命）了！」面臨父親



劉文益在花蓮慈院急診室服務已十六年，希望能扮演好「膚慰」病人與家屬的角色。攝影／謝自富

在生死關頭，劉文益頓時失去方寸，此時，平日跟他們收功德款的潘師兄得知後，便提議何不轉來花蓮慈濟試試？劉文益取得醫生的同意，將父親轉回花蓮。

「那時爸爸搭救護車從高雄過來，我在急診室那邊等，一直等，等了很久很久……」那是劉文益第一次在急診室待了這麼長的時間，好不容易等到父親到達，卻看見他口吐白沫，血糖不到二十，生命垂危，醫護緊急施救後才回復生命跡象……，看著這景象，劉文益焦急又無助，幸好當時有志工在，協助推著父親完成各項檢查。兩天後，父親

病情穩定出院，回家後定期複診，並在太太的細心照料之下，腳部傷口逐漸癒合，不僅沒有再受感染、也沒有再截肢，父親因此多活了七年。

這次在花蓮慈院急診的經驗讓劉文益感受很深，甚至有對比的感覺，過去在醫院的急診，為了父親的病，身為家屬的感覺是無奈、無助又慌亂；但這一次，他親身感受到急診志工的存在，對於家屬是一種安定的力量，「那時候就看到有師兄穿著西裝等在急診門口，做檢查就幫我們推，我心裡就想說，那這個我也會，我也可以做！」這樣一個念頭一閃而過，沒想到後來真實現了。



圖為二〇一一年十二月三十日佛陀成道日，花蓮慈院志工熬煮臘八粥分送給新城鄉聲遠老人養護之家的長者，中為劉文益與太太蘇秀蓮。攝影／魏瑋廷



急診醫護忙碌，志工需及時補位，擔任醫護人員和患者、家屬之間的橋梁。攝影／謝自富

太太牽引 愈做愈快樂

文益和太太秀蓮在事業有成之後，晚上回家會看電視上的淨空法師講述佛法，而秀蓮更是在屏東時聽聞證嚴上人推動「用鼓掌的雙手做環保」後就開始提著傳統菜籃去買菜，盡量不製造一次性垃圾；而決定搬來花蓮，也是太太喜歡親近靜思精舍、親近上人，「木工廠要兩個人才能做得起來。」搬來花蓮的理由說得簡單，劉文益疼愛老婆的心意滿滿。一九九九年發生九二一大地震，秀蓮徵得文益的同意，用自己的私房錢匯了一百萬成為慈濟榮董。二〇〇一年秀蓮又問他好不好？說自己想再捐一次，他以為是之前太太說的那一筆私房錢而

欣然同意，後來才知不是……第三次捐榮董就是兩人受證慈濟委員的二〇〇五年，親自到精舍捐款。

太太跟他同一年受證，但其實更早幾年就投入志工行列及見習培訓，問師兄怎麼會拖那麼多年才受證？文益說：「當時我不認識慈濟啊，我這個人很固執，她忙慈濟忙得不亦樂乎，可是我不懂啊，就會『障礙』她。」

劉文益從一步也不想踏進醫院，到勉強同意一週排一天到急診室，後來發現人力真的太不足，於是改成一週三天，慢慢地有空就想來，最後每天木工廠工作結束後就來急診室報到，做到晚上十點多才回家。他說：「在急診室就是一直走、一直做，流很多汗，也因為有



劉文益平日也投入社區志工服務，圖為至吉安鄉的老人養護中心，細心地餵老爺爺吃點心。攝影／邱繼清

聽聞佛法，一邊做一邊對佛法有融會貫通的感覺，原來『世間多苦』啊，而幫忙人家真的覺得好開心喔。在急診，深切感受生死一線間，真正體會到『人只是一口氣在生存而已，那一口氣沒有上來的時候就沒了』。」儘管從急診室回到家時一身疲憊，但精神很好，不斷和太太分享，有時講到三更半夜，太太累得快睡著，還會被他搖醒說：「妳有沒有在聽啊？」看見丈夫做得開心又滿足，太太也覺得相當欣慰。

「我還沒有進入慈濟的時候，我的生活就是很簡單，工廠、家裡這樣而已，每天很努力的工作，有時候會跟朋友和學徒們喝一杯，然後去釣釣魚。」從前太太總是會好言相勸，「如果是你的嘴

巴被魚鉤釣到會不會痛？」但劉文益都不理會，沒想到培訓後，說不釣魚就不釣了，也戒了最愛的菸和酒，甚至還開始茹素，令身邊人都覺得不可思議。

急診室爸爸 讓投訴信變感謝函

觀察力強、反應又靈敏的劉文益，第一天到急診室服務就抓到了服務的重點，加上前輩的帶領之下，第二天就能獨立作業，無論是拿藥、推病人檢查、餵食、送病歷等，都非常順手。惟有關懷病人這個環節，他花了一些時間去理解與摸索。

劉文益在急診室看到很多很可憐的弱勢家庭，惻隱之心讓他曾經偷偷塞錢給家屬，被資深志工嚴厲制止，直到上了

志工培訓課、聞了上人的法，才明白自己的問題出在哪裡。

「上人希望我們不是只有當下去幫忙這個人而已，我們要關懷到的是全面性的問題，孩子的教育、全家的經濟、出院後的照護等等，不是只有眼前這個短暫的金錢援助。」之後劉文益也慢慢調整自己服務的方式，並在自己擔任志工幹部的時候，分享給其他志工。

劉文益指出，很多人都認為急診室志工只有站在那裡，有時和病人家屬聊聊天而已，但其實不是。急診室志工必須有很強的觀察力和主動性，在這裡任何狀況都可能出現，車禍的、打架的、喝酒的、家暴的，能想像和不能想像的都

有，醫護人員又非常忙碌，這時志工就必須要及時跳出來補位，擔任醫護人員和患者、家屬之間的橋梁。

他想起某個農曆年前，一位六十幾歲的男子從臺東帶著太太來急診，要掛神經外科邱琮朗醫師的門診，原來他太太兩年前拔牙傷到三叉神經，整個臉都變紫色，看遍全臺各大醫院都沒好，很無助，四處看醫生、求神問卜，後來經由朋友介紹才來花蓮。但到達醫院的時候已經半夜兩點，太太在急診留觀，先生想到門診處掛號卻被警衛擋在門外，大半夜的，天氣冷、心又急，怒氣沖沖，直到清晨，劉文益到急診室後才趕緊協助處理。



二〇一八年二月六日深夜花蓮發生強震後，花蓮區慈濟志工緊急動員關懷陪伴鄉親，並且設立服務中心提供各項協助。攝影／蕭寂興



不管是骨髓幹細胞捐贈宣導或驗血活動，都有劉文益的身影。攝影／上：鄭啟聰、下：許榮輝

「我告訴他不要生氣，因為他對我們的體制和流程不清楚，門診掛號早上六點才開始，大愛樓半夜是不能隨便進去的。而且，他太太的健保卡在急診室，他用的是他自己的健保卡，也不能掛。」劉文益於是請急診書記協助掛門診，另一邊則不斷對男子進行開導與安慰，後來這對夫妻順利看到邱醫師，隔天馬上安排開刀，開刀的時候，劉文益也陪著這位先生，教他念佛號來穩定心靈，最後手術順利，一週後就出院了。劉文益笑著說，「他原本要寫投訴信的，後來變感謝函！」

劉文益說，在急診室，醫護人員有時沒有時間對每位患者一一解釋說明，這時就是志工該去做的，且志工要多學習，懂愈多才能清楚告訴病人和家屬，讓他們知道接下來該做什麼，令他們安心。「有些例子是病人突然頭痛來掛急診，誰知一到醫院就變成要腦部開刀或嚴重的倒下不醒，家屬一接獲醫院消息時全然無法接受，會質疑是不是醫院做了什麼害病人出事？我們志工的身分這時就派上用場，因為從病人到急診的情形到接下來的處置，我們都看在眼裡，就可以客觀的跟家屬說所看到的，讓他們理解，不要讓家屬與醫護之間產生無端的誤會……」

除了膚慰家屬，劉文益也是急診室上上下下的「好爸爸」。在急診室十多年，眼見許多同仁來來去去，流動率相當高，尤其是新進護理人員，甚至新發意志工，高壓的工作環境往往令他們感

到挫敗，劉文益常常暗中觀察，適時給予指導、鼓勵與打氣，醫師和護理師們也喜歡找他話家常，劉文益就像親切的父執輩，耐心傾聽，有時還會以自己的的人生經驗加以開導。

協助大量傷患 發揮急診補位經驗

而多年的急診志工經歷之中，劉文益印象很深刻的是二〇一二年韓國團遊覽車在太魯閣的翻覆意外。當時，花蓮慈院急診室收到通報後，大量傷患開始陸續送進來，加上醫護人員、記者、病人，還有醫院與基金會許多志工也趕來現場，整個大廳滿滿的人和物資，忙亂之中，秩序一時失控。

劉文益說，當時他在家裡看到新聞，已經整裝待發準備出門，恰好醫院打給他，希望他趕緊到院支援。一到急診室，看見紛亂的氣氛，他隨即協助院方主管，一起整頓現場，安排並清空傷患入院的路線，也自行調度分配醫療志工們的工作，更在醫護人員的請託下，協助控管現場秩序，避免太多人出入急救區。

「很多志工都很熱心，但他們平常不是在急診室，不了解什麼可以做、什麼不能做。」劉文益指出，此時必須冷靜判斷，做好安排讓人力發揮所長，這樣才能讓醫療團隊專心在搶救生命的任務上。也幸好最後傷亡降至最低，慈濟也協助傷者及家屬的後續關懷。

做慈濟全力付出 與人人結一分好緣

劉文益的慈濟生涯，從急診開始，接著腳步飛快，報名上培訓課，很快在二〇〇五年受證慈誠及委員，立刻擔任協力副隊長，後來更承擔起兩屆花蓮區醫院志工幹事，不僅要處理事情，也要協調人的問題。劉文益說，那段期間是他志工生涯中最累、卻也是最豐富的一段過程。當時正值醫院合心樓剛搬遷啟用，新舊交替，很多流程、機器的運作還沒有很順，每晚需要八到十位志工人力的支援，讓他壓力非常大。上人說：「有願就有力。」當文益在煩惱人從哪裡來的時候，就因此接引了多位社區民眾成為志工，還募了三個榮董，他說：「募了三個榮董，我就把工廠收起來了。」三百萬又不是進自己的口袋，怎麼會決定把工廠收掉？他說：「你不覺得很棒嗎？接引了不認識慈濟的人進來做志工，還發心捐款，我太開心了！」當然結束工廠還是與家人討論後的決議，文益與秀蓮自此彼此護持，全心做慈濟，在各自在行的領域付出。

劉文益在慈濟耕福田，除了教育志業之外，八大腳印都有他付出的足跡，環保站、骨髓捐贈、慈善訪視……只要哪裡有需要，處處可見他的身影。不過他說：「我做事不能重疊，所以就是一項任務接著一項，我這個人，（任務）重疊的話會做不好。就像佛法也是講一門深入，也是修自己的心，我就是專心



二〇〇八年四川大地震後，劉文益與蘇秀蓮夫妻都到災區服務很長一段時間。圖為秀蓮師姊攙扶年長的鄉親行走。攝影／吳寶童

把眼前的事情做好。」而不承接教育志業的任務，是他覺得自己學歷只有國中畢業，雖然其他人只說他太客氣了。

劉文益擔任多年志工幹部，深深體悟到這個角色功能雖然累，但卻能與很多人結一分好緣。「上人鼓勵我們用四合一的架構去接幹部，要『合心、和氣、互愛、協力』，接幹部就是在帶人，但你這幹部要怎樣做，是要做社會上那種命令式的主管，還是要用『心』去跟師兄師姊結這一分好緣？跟病人家屬、照顧戶或其他人，是要結好緣或惡緣？所

以上人常常講說，他什麼事情都沒有做，他只是跟很多人結了緣……我現在都會由內心敬佩這種前輩子所結的好緣。」文益師兄接著說：「上人講述《法華經》，就常提醒我們，未成佛之前，要先結好人緣。」

劉文益當兵時是特遣部隊，平日有捐血習慣，且一捐就是五百西西，如果血庫缺血小板，他就捐血小板，十足的「粗勇」，加入慈濟時才四十初頭歲，看著許多師兄都是七十歲的人，只要需搬重物，他都一馬當先，不讓長輩太累，一方面也是對自己的健康很有自信。但二〇一二年左右，太太蘇秀蓮罹患了子宮肌瘤癌，劉文益請辭幹部任

務，專心陪伴和照顧太太，也讓自己有喘息的時間，幸好現在太太的健康「已解除警報」；不過兩年前，他在精舍出勤務時，搬重物搬得「過於」認真，回到家發現動不了，就醫才知是脊椎破裂，開刀治療後整整躺在床上兩個多月才恢復，在此同時，又被診斷出罹患類風濕性關節炎，下半身常常痛、麻，無法久站。

即便如此，樂觀的劉文益依然開朗，卸下了志工幹部，生活中多了復健治療，練習與病共處，但依然在急診室出勤，帶著身體的不適也不以為意，穿梭在急診室之中，用誠懇的微笑迎向每一位受傷的病人和焦心的家屬……



平日不下廚，但做志工時拿的是大鍋鏟。圖為劉文益（左二）與志工師兄們聚在花蓮市中央路環保站合力炒糯米，準備包粽與照顧戶結緣。攝影／邱繼清