

護理角色的拓展

腫瘤個案管理師，癌症病友的守護天使

◎文 / 護理部 張嘉蘋副主任



上一期的成大醫訊分享園地刊登了護理部陳麗芳主任分享護理師說故事的內容，提到「成大醫院感動服務的故事」刊物，其實裡面有許多故事來自於個案管理師（個管師）所述。我的臨床工作已超過三十年，但直到 10 年前才接觸個管師，表示這其實是一個還算新的護理角色。成大醫院於 2002 年 5 月 29 日加入健保局乳癌試辦計畫，設置第一位乳癌個案管理師，民國 2003 年成立癌症中心，2005 年增加六個癌症團隊，我有參與個管師的招募，2006 年我從加護病房督導轉為

腫瘤病房及安寧病房督導，於 2008 年至 2010 年擔任癌症中心執行秘書，負責個管師的管理，之後因為癌症團隊增為 10 個團隊，又陸續招募到優秀的護理師擔任癌症個案管理師。

成大醫院的癌症照顧模式是以病人為中心，提供多專科整合性團隊醫療，個案管理模式使個管師成為團隊中非常重要的靈魂人物，負責整個團隊的溝通協調，他們穿針引線，將病人的治療由點到面的串聯，提供癌症病友安全性、可近性、完整性、持續性、參與性、適切性的照顧。個

管師是進階護理角色，除扮演臨床護理專家，同時亦是一位管理者、諮詢者、協調者、研究者、教育指導者，需具有豐富的經歷，精通該腫瘤病患的照顧技能，具有一顆關懷的心，相互合作的態度，能開放與同理，接納和尊重個別差異，並具有良好的溝通協調能力，隨時陪伴病友，成為他們的守護天使與代言人。

癌症病人在診斷時期，因處於未知的情況，心情忐忑不安，等待被醫師宣判，個管師在病人於門診就診時會與病人建立關係，協助病情解釋與治療計劃說明，陪伴及給予心理情緒支持。在確立診斷後，病人會經歷長時間的治療處置，個管師會確認病人依治療計畫執行，他們穿梭在相關部門間，與其他醫療團隊密切聯繫與合作，提供病人必要之專業服務與協助，幫助其適應及完成治療。當病人可以返家休養時，個管師會主動追蹤病人可能出現的後續問題及生活品質，持續提供諮詢的管道。經過如此長時間的接觸，個管師甚至比醫師還接近病人，有時當病人遇到問題時，第一個想到諮詢的對象是個管師。

個管師為團隊運作的關鍵人物，協助召開多專科聯合個案討論會，發展照護藍圖（Care Map），另外亦參與癌症診治過程中的品質稽核活動，協助團隊發現

臨床照護問題，進行改善策略及追蹤，提升照護品質。成大醫院 2013 年新診斷個案數已達 4200 人，採全部收案，個案追蹤率高達 99.35%，失聯率僅 0.33%，留治率 95.28%，完治率 96.8%，癌症病人滿意度為 90%，醫療團隊滿意度為 94.6%，成效相當良好。

本院的癌症個管師因為表現優異，於 2006 年榮獲國家品質標章暨國家生技醫療品質獎銅獎，成為許多醫院的標竿學習的對象，包括廣州中山大學附設醫院亦派了十八位護理人員來院學習。最近華杏出版社出版一本「護理不設限」，共 17 章，分別由 17 位各領域的資深優秀護理人員撰寫自己全心投入護理專業的真實歷程，成大醫院就佔 3 篇，其中有一篇即為本院癌症個管師吳易霖所寫。本院目前除了有 15 位癌症個管師外，還有其它疾病個管師，例如愛滋病、肺結核、早產兒、孕產婦、冠心病、BC 肝炎等，有這一群優秀的個管師，使本院的護理品質大大提升，護理角色成功拓展，讓大家看到護理之美，在此衷心的感謝他們的辛勞，未來期望護理部能發展更多進階角色，提供更優質服務。