

腫瘤個案管理師 癌友的守護天使

文·圖／癌症中心 個案管理師 傅秀雯

癌症高居國人十大死因的首位，大約每7分鐘就有1人罹患癌症。

癌症治療是多專科且複雜的，病患及家屬在剛得知罹癌之際，所面臨的不僅是疾病治療的抉擇，還有對死亡的恐懼，再加上置身於陌生的醫院環境，以及對疾病的認知不足，因而常常覺得不知所措。

為了協助病患及家屬度過抗癌難關，本院癌症中心於2006年4月設立腫瘤個案管理師一職。個案管理師會對門診及住院的初次罹癌病患進行主動

關懷，讓他們不必獨自面對，可以穩定心情，並在多專科醫療團隊間穿針引線，有效運用各種醫療資源，提供他們完整而持續的醫療照護。

由於「腫瘤個案管理師」為護理業務發展中的新興角色，期望藉由本文介紹，增進大家對此一角色的認識，今後給予腫瘤個案管理師更多的支持與鼓勵，使其發揮更大的功能。

連結病患與醫院的橋梁

在癌症治療過程中，個案管理師與病患及家屬的關係十分密切，可以說是病患及家屬的代言者、管理者、協調者、諮詢者、教育者。自病患確診收案後，每位個案管理師均會告知專屬的手機號碼（24小時不打烊），以便病患面對重大的疾病衝擊時，可以立即諮詢，這個窗口成為連結病患與醫院的橋梁，使病患在治療過程中不致徬徨無助。個案管理師並且會依不同癌症的種類執行個案管理，展開相關服務，包括評估個案問題，依個別需求照會相關科別，提供疾病及護



本院腫瘤個案管理師是病人的後盾

癌友及家屬給個案管理師的精神回饋



理相關指導或諮詢，持續性的關懷、評估、追蹤，並定期召開多專科團隊會議，共同擬定治療計畫及進行各項醫療品質指標的監測等。

歷經草創歲月，本院的腫瘤個案管理師「問世」至今，納入管理的癌症已從4種增加至男、女前10大癌症（共14種）。腫瘤個案管理是一種連續性的管理，在臨床收案、管案之後，藉由資訊化個案管理系統的建立，從早期診斷介入到治療期間的主動關懷評估，提供病患所需的照護指導，陪同他們一起抗癌。完成治療後，還要繼續追蹤，全程不缺席。對於未依計畫返院者，個案管理師也會主動與他們聯繫，了解未持續治療的原因，提供必要協助。

誓做癌友最安心的後盾

每位癌症病患都有自己的抗癌故事，雖然個案管理的定義是協助病人完成治療追蹤與品質監控，但這幾年來的「幽谷伴行」，讓我從病患及家屬身上學到了生命的功課，深刻體認在每個生命中，自己所扮演的角色就是靜靜陪伴、用心傾聽、引領情緒釋放與幫忙積極面對人生。經過長時間相處，許多病患或家屬已視個案管理師如朋友，亦如黑夜的一盞明燈，即使已經轉院或出院，也經常會打電話回醫院找個案管理師詢問其他醫療問題。

雖然腫瘤個案管理的工作如此忙碌且永無止息，但我們始終秉持著「以病人為中心」的服務理念，永遠要當最令病患安心的後盾。🏥



個別輔導評估



病房關懷癌友



門診團體衛教



癌友團體出遊散心及參加教育訓練活動

