

南丁格爾光輝～長庚護理師系列

守護病人的個案管理師～ 助受多重打擊之癌症病人 完成治療

◎林口長庚癌症中心個案管理師 張雅嵐

◎林口長庚護理部副主任 蔡美菊 校閱



專長 腫瘤護理、個案管理、腫瘤急症及耳鼻喉科護理

頭 頸癌為台灣常見癌症，患者多為家庭主要經濟支柱者，面對這個治療複雜度高的病症，患者常會極度徬徨、害怕甚至拒絕治療，因此如何協助病人面對治療，癌症個案管理師就扮演相當重要的角色。

身為個案管理師，要關心的絕對不會只有病症的照護，有時連病人的日常生活、身心狀態，都是我們必需用心察覺，介入關懷的部分。最近最讓我印象

深刻的口腔癌病人小志，在罹癌後歷經了父母意外雙亡、與妹妹失聯、被裁員、因罹癌放棄愛情等種種悲苦，身心大受打擊，重度鬱悶及害怕顯露無遺。

平時忙碌的穿梭在診間進行衛教諮詢並聯繫關懷病友，那天卻遲遲等不到小志來門診，撥了手機卻聽到「您撥的號碼是空號……」，讓我擔心不已。還好不久後終於看到身型瘦弱，且兩眼無神、垂著頭的小志，一路搖晃著身驅走過來。

我帶著微笑熱情的與小志打招呼，並陪他進診間了解醫師專業解釋病情及說明未來治療計畫。小志聽完後深深嘆了一口氣，虛弱的說，「我要怎麼治療啊？健保費沒交，治療要花很多錢，自己孤身一人，不知何去何從？」。

小志的困境同時也是許多頭頸癌病人的縮影，多年的工作經驗讓我知道必須立即介入協助，才能幫助病人願意接受治療。於是我們立即啟動關懷照護小組，鼓勵小志聯絡失聯的妹妹，並聯繫



▲協助頭頸癌病人面對治療，癌症個案管理師扮演相當重要的角色

醫院的社工師協助申請適當資源補助。

小志看到林口長庚醫院每個環節都如此幫忙他，深受感動，很努力的與個案管理師配合，也願意接受手術。過程中，小志仍不斷的想放棄、想脫逃，甚至想到父母墳前一了百了。為了怕他放棄治療，我不厭其煩的一通一通電話打、一聲一聲的關懷，讓他感覺到自己不孤單，也感受到個案管理師的溫暖。

小志遵從醫囑順利完成治療與術後復健。在此同時，小志術後的顏面傷疤，在團隊偕同復健治療師、陽光基金會社工師討論後安排社會資源，讓整個復健得以延續。在長庚醫療團隊協助下，小志完成抗癌旅程，逐漸恢復健康重返職場。現在的他還投入檳榔防治宣導志工的行列，回饋社會。

小志重回職場後，對我說：「當初要不是遇到您，給了我活下去的動力及協助，我根本無法相信人生還有什麼希望！我現在要靠自己的力量努力的活，也要為這個社會盡一點心力。」當時很

欣慰、很感動！回想當初選擇護理師為職志，又擔任個案管理師這個角色，是我一生最無悔的選擇，希望讓這一顆顆關愛的種子萌芽後轉化成「善」的力量，散佈在社會的各個角落。

腫瘤個案管理師有別於臨床護理人員，從病人確認罹癌進行收案、管案到結案，透過醫療團隊整合照護，以病人立場擬訂個別性診療計畫，並促進病人參與疾病自我照顧，達到持續性、整體性照護成效。我們是癌友與醫療團隊間溝通的協調者、治療品質把關的促進者，傾聽、評估病人及照護者的需求，及時提供資源協助病人完成治療。

頭頸癌為台灣第6大癌症，以常見的口腔癌為例，林口長庚醫院的服務量佔全台灣12%，疾病存活率優於世界頂尖機構。我在長庚醫院已服務26年，有幸於今年榮獲「台灣傑出護理人員獎-服務奉獻獎」，很高興在我的護理生涯中，因為關愛讓護理專業角色有了溫度，未來我會努力讓這溫度持續，溫暖每個頭頸癌病友！



▲筆者參加公益繪畫比賽「為口腔癌病友發聲」，希望激起社會對這群弱勢族群的關愛與包容