

林口長庚頭頸癌個案管理師 | 張雅嵐

## 一年300個新病人，都要服務到位



「女兒，我最愧對你媽媽，結婚十年跟著我無怨無悔，不顧家人反對，以後你們長大一定要幫忙照顧媽媽，希望你們母子一定要相親相愛，爸爸會在很遠的地方保護你們。」

吳大哥35歲時，發現罹患舌癌第四期，到林口長庚醫院接受開刀並輔以術後放射線與化學治療。因為是高險群復發病人，病情稍微穩定後，醫師定期追蹤時又發現轉移至對側淋巴。

吳大哥的個案管理師張雅嵐覺得病人情況不樂觀，找來社工師為他拍下想對妻子跟女兒說

的話。

吳大哥對妻子懷有感激卻說不出口，面對攝影機流下眼淚，終於勇敢說出藏在心內許久的虧欠與感謝。

半年後，吳大哥過世了，張雅嵐把長達一個多小時的影片打上字幕，寄給他的家人。

\* \* \*

個案管理師是台灣近十年來的新角色，通常由護理人員擔任，而且必須具備豐富的臨床經驗與溝通能力。有別於病房與急診護理師，個案管理

師不需要幫病人磨藥、急救或翻身、抽痰，而是時常要跟病人通電話、處理文書作業、或在門診幫病人衛教，工作步調較緩慢，但需要付出的時間跟心力並沒有比較少。

林口長庚個案管理師張雅嵐隸屬於頭頸癌團隊，最主要的工作是掌握病患情況，提供醫院內、外各種資源，使口腔癌病患能規律地接受治療。

### 個案管理責任制 沒有下班的時候

張雅嵐每天都必須確認病人是否按計劃回診，若病人沒出現，就會開始設法了解病人的狀況，也提供病人營養、心理、與社會福利問題的諮詢。

林口頭頸癌團隊的口腔癌病人每年約有600個，歸給兩位個案管理師照顧，張雅嵐每年就要追蹤將近300個新病人。

有時候打電話到家裡去，家屬說病人正在坐牢，或者遇到聾啞病人，她就找聾啞的社工陪在旁邊翻譯。久而久之，只要跟病人聊了幾句，她大概就知道對方需要花多少心力來追蹤。

從事護理工作15年，張雅嵐待過病房與門診，也有不錯的表現，為什麼後來選擇當個案管理師？張雅嵐說，因為她對口腔癌的病人一直有很深的情感，希望能透過個案管理師訓練，學習如何更深入、全面地給這些病人實質的幫助。

因為口腔癌跟嚼檳榔相關，一般大眾認為他們不自愛，不想同情他們，甚至有人在捐款單上註明「口腔癌除外」。張雅嵐覺得病人很可憐，她在雲林鄉下長大，從小看過很多長輩檳榔不離身，所以很能體會病患無法改掉嚼檳榔的無奈。

### 把口腔癌治療回診率從85%變95%

她積極了解病患的需求，但剛開始做營養衛教時，病人也不太知道該問什麼，討論不太熱烈。

後來她找來營養師，教大家打果汁，病患覺得有趣，在過程中自動聊起對營養的觀念，結果讓她聽到意想不到的錯誤觀念，「像是維他命可以代替飯、喝死人骨頭水可以抗癌，」張雅嵐才了解到原來這些病患跟她的文化背景不同，必須用更貼近病人的語言來溝通。

她也不避諱幫病人解決私密的問題。有一次病患直接向他問起得到癌症是否還能有性生活，張雅嵐聽了不但沒有覺得害臊，還立刻就拿出一本「男人的癌後性福」給病患。「病人這樣問代表他們信任我，」張雅嵐自豪地說。

三年來，責任感重的張雅嵐幾乎把所有的時間都花在病人身上。

她把私人手機號碼提供給病人，除了上課時間外，病患或家屬有各種疑問都可以打給他。因為也都盡量不關機，擔心病人輕生念頭，或有緊急狀況，「我有接到，總比隔天聽到他(病人)出事好，」張雅嵐說

不少病人被她感動，逐漸恢復自信心後紛紛成為志工，還有人會在病房唱歌給其他病人聽。現在她辦活動，這些志工必定「情義相挺」出席。

林口長庚頭頸部腫瘤團隊負責人廖俊達也肯定張雅嵐的貢獻，因為張雅嵐對病人持續關心，去年口腔癌病人治療後的回診率已從85%提升到95%。「這光靠醫師來做，一定是無法辦到的，」廖俊達說。

版權所有，本刊圖文非經同意不得轉載或公開傳播。