

KFSYSCC BULLETIN

和信醫訊

個案管理特刊

VOL16
第16期
2020

尊重生命 體恤人性 追求真理



醫學教室
站在乳癌照護的最前線

和信家族
癌症個案管理師

和信一隅
牽起病人的手

專題報導

癌症照護管理的面貌與蛻變 — 回顧過去、展望未來

目錄 CONTENT

| | | | | |
|-------|---------------|-------------|-----------|----|
| 01 | 醫學教室 | | | |
| | 站在乳癌照護的最前線 | 文/劉淑慧 個管師 | 2 | |
| | 面對甲狀腺癌，請先戰勝恐慌 | 文/李淑真 進階護理師 | 5 | |
| | 慶幸成為安寧團隊的一份子 | 文/陳習薇 個管師 | 9 | |
| | | | | |
| 02 | 專題報導 | | | |
| | 癌症照護管理的面貌和蛻變 | | | |
| | ——回顧過去、展望未來 | 文/張黎露 主任 | 12 | |
| | | | | |
| 03 | 和信家族 | 癌症個案管理師 | 文/王秋雯 護理長 | 17 |
| | | | | |
| 04 | 病友園地 | | | |
| | 感謝你們陪伴 | 文/王巧華 | 20 | |
| | 個管師的照護，溫暖我心 | 文/葛蘭 | 21 | |
| | | | | |
| 05 | 和信一隅 | | | |
| | 牽起病人的手 | 文/林若瑜 | 23 | |

發行人：黃達夫

召集人：張黎露 / 總編輯：陳昭姿

編輯顧問：林至常、楊弘美、王秋雯

執行編輯：林若瑜、朱玉芬

攝影：華健淵、朱玉芬

設計：YUYU

出版者：醫療財團法人辜公亮基金會和信治癌中心醫院

地址：臺北市北投區立德路 125 號

電話：(02)2897-0011

網址：<http://www.kfsyscc.org>

和信醫訊電子信箱：pressoffice@kfsyscc.org

印刷：文行科技印刷



醫療財團法人辜公亮基金會和信治癌中心醫院
Koo Foundation Sun Yat-Sen Cancer Center

站在乳癌照護的最前線

護理部 / 劉淑慧個管師

癌症對人類的健康威脅不容忽視。癌症病人在治療同時，也面臨著生命即將終結的恐懼，不僅承擔巨大的心理和身體痛苦，同時內心也充滿對家庭和未來的擔憂，當病人一旦陷入抑鬱，整個生命狀態都受到嚴重影響。

此時，妥善規劃的治療、有效的心理疏導及個別化的照護，都是可以積極幫助病人的方式。

本院於2001年11月成立乳癌個案管理隊伍，我們是臺灣第一家將個案管理模式應用於癌症照護的醫院。癌症個管師的工作，是替病人在艱難的抗癌旅途中搭建一座溝通橋梁，在診治過程中以病人為中心，依據病情的特性及病人的個別需



求，來溝通、協調與整合醫療團隊中資源，確保病人接受到最適當的醫療照護。與其他護理師提供的單點式照護有所不同，個管師對病人的照護是全程且持續的，從剛確診、擬定治療計畫、治療期到出院後的定期追蹤，個管師會全程掌握病人的症狀、副作用和家庭狀況等因素，並隨時評估、監測及調整照護模式。

從事護理工作這麼多年，還記得剛

畢業踏入臨床時的懵懵懂懂，及面對臨床工作的陌生，經過一連串的訓練及臨床實務磨練，也讓我在護理工作中獲得不少的實務經驗，這對我轉換跑道投入乳癌個案管理師的角色有很大的幫助。

請接受我們的幫助

我認為工作中最大的成就感，來自於說服拒絕治療的病人，看到他們接受治療後病情得到控制，對自己說聲「謝謝」時，所有工作中的辛苦頓時都感到值得了。記得剛當上個管師時，我遇過一位確診時已發現肝轉移的病人，當時病人想採取另類療法，與家人發生嚴重的意見衝突，我從中給予提供正確的治療資訊，並傾聽病人及家屬的想法，與家屬一同協助病人面對正確的治療計畫，最後他選擇接受正規治療，疾病也穩定地控制下來，經過了十幾年，每當這位病人回門診追蹤時，我都會前去訪視，彼此就像朋友一樣地問候、話家常，這是我在工作中最大的收穫。

又記得有另一位病人，來就診的原因，是因為乳房有一個大傷口一直出血無法自行換藥，不得已才告知兒子，當我一到門診時只聽到病人

的哭泣聲，她表示不想拖累孩子所以不想做治療，我當下給予陪伴並先解決病人身體的不適，在之後的每次回診，我都會前往訪視、鼓勵這位病人，讓她一步一步接受治療，現在她仍持續回診治療中。

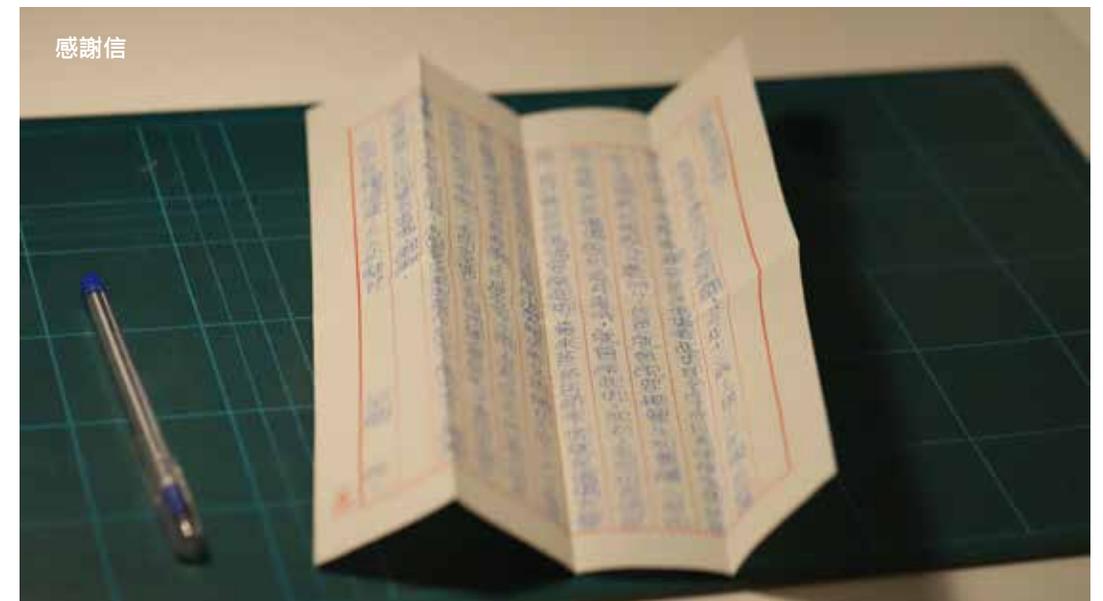
還有一件印象深刻的事情，是我曾收到一封病人兒子寫的信，當時病人的兒子只有國小六年級，信中大致提到媽媽生病了，而他卻對不知道這個疾病會不會為他們家帶來什麼改變，爸爸便向他說明在醫院中照顧媽媽的醫師及護理人員們，他因此從中聽到個案管理師這個稱呼，知道個管師是在醫院幫助媽媽解決許多問題的大恩人之一。因為當時他需要上課無法，當面跟個管師說聲謝謝。所以就把自己最心愛的從美國迪士尼帶回來的一對史瑞克寶寶送給我，並謝謝我對媽媽的照顧。現在這對史瑞克寶寶還一直放在我家櫥櫃中，每當看到這對史瑞克寶寶，我便會想起剛收到那封信的感動。

有限度的焦慮 無限量的關心

為乳癌病人服務了這麼多年，我發現有兩種病人需要特別的關注。一種是乳癌0期或初期，卻因為非常

面對甲狀腺癌，請先戰勝恐慌

護理部 / 李淑真進階護理師



在得知罹患癌症後，病人通常會經歷否認、憤恨、憂鬱、妥協及接受這五個心理變化階段，每個人接受的快慢程度不盡相同，雖然不是每位病人都一定會經歷這五個階段，但是剛被診斷出癌症的病人，多數都會出現焦慮、意志消沉、憤怒、恐懼和絕望等負面情緒，這時，病人最需要的是親人的關心支持、朋友的陪伴鼓勵及醫療團隊的專業治療。本院的理念，是為病人提供全

人、全程、全方位團隊整合的癌症醫療，而個案管理師是專業癌症醫療系統中，不可或缺的一環，也是最能夠幫助剛確診病人較快擺脫憂慮、調整情緒準備接受治療的重要角色。

本院甲狀腺癌個案管理師成立於2010年1月，主要特色為：

1. 遵循本院治療準則，使病人獲得



焦慮而上網瀏覽太多資料的病人，雖然網路世界裡資訊發達，但其中不乏許多假消息和不實的報導，即使是其他病友分享的親身經歷，我也會建議病人們看過即可，因為每個人的體質和病情都不同，發生在別人身上的狀況，不一定會發生在自己的身上，如果心裡充滿不安和疑問，建議直接向最了解您身體狀況的醫師和個管師詢問。另一種令人心疼的，是缺乏乳癌相關知識，也不敢將身體狀況告訴家人的病人，這類病人因為對疾病不了解，沒有及早就醫檢查的觀念，長期獨自忍受著身體的不適，最後接受治療時會更加辛苦，當遇到這種狀況，個管師通常會建議這類病人的家屬，盡量陪伴病人來看診，與病人

一起了解病情發展和照護方式，讓病人在承受生理的疼痛時，心理上能獲得更多安慰與支持。

當被告知罹癌時，有些人會變得鬱鬱寡歡，將自己關在自己所設限的心牢中，其實當面對同一件事情，經由不同角度思考，也許就會有不同的結果。沒有人希望得到癌症，但既然它已成為事實，請試著接納它，敞開心胸，勇敢面對它，配合治療定期回院追蹤。最重要的是，要接受現在的自己，多疼愛自己一些是相當重要的。在罹患癌症接受治療後，更應該珍惜每個日子，因為雖然我們不能掌控生命的長短，但我們可以增添生命的廣度及深度，讓自己活得更亮麗有尊嚴。

最具經濟效益且適當之照護服務。

2. 以病人與家屬為中心，參與多科整合醫療，使病人獲得完整照護，及家屬的參與。
3. 病人能獲得持續及系統性之醫療照顧。
4. 病人能在生理、心理、靈性有完整照顧。

當被診斷後，經門診護理師、醫師或其他醫療人員協助轉介個管理師，個管師會主動為病人介紹自己的工作內容，包括負責協調安排病人的檢查與治療流程，病人在治療或治療後追蹤的過程中，若遇到甲狀腺癌相關的問題，個案管理師也能提供第一線的諮詢管道。

比視病猶親更貼心的關懷

在我照顧過的甲狀腺癌病人中，曾有一位國中生正處於青春叛逆期，母親因病人有甲狀腺癌而自責，也得到了憂鬱症，每年放射性碘治療時，母親的焦慮與不安，也連帶影響到病人。病人的國中畢業旅行，正好與治療時間撞期，所以他在看診時臉上顯露不悅，而且不發一語，我察覺不妥，於是暫時請母親迴避，在與病人深談後，我給予適當的安

排，最後他終於露出燦爛的笑容。後來病人穩定地回診追蹤，在他考上大學後，母親的憂慮症也逐漸改善，放心地讓孩子獨自來看診。今年，病人告訴我他結婚了，我覺得很開心，好像是我自己的孩子長大了，將有妻子的陪伴，祝福他走向美麗新人生。

另外一位，是罹患甲狀腺濾泡癌十多年的男性，他從第一次就醫時，英姿煥發到經歷多次治療，沒有一次退縮喊累，即時到瀕臨往生前已經氣喘如牛，他卻仍然充滿勇氣，因為他說：「我還有機會治療，別的腫瘤可能只能活半年，而我卻可以活十多年。」因為病人是獨子，父親早年過世，上有老母，下有一位身心障礙的兒子，太太既要上班又要照顧小孩，所以他幾乎都是獨自看診，每次門診結束，我都會打電話與他的太太聯繫，告知病人的狀況，希望達到完整的照顧。病人接受治療後未能痊癒，隨著病情日趨惡化，有一天晚上他在睡夢中離世，往生之後我致電關心病人的妻子，她表示告別式後再聯繫，突然有一天，她帶著兩杯咖啡來醫院跪下來，謝謝主治醫師與我，當下我們雙眼出汗，那一剎間，我感到我們就是一家人。醫療的成就就是可



以做到視病猶親之外，連帶也可以照顧到病人家屬的身、心、靈。

別讓恐慌擊垮自己

家人與親友最能為癌症病人做的事是支持與陪伴。支持的意義在於不論在癌症的哪一個階段，週遭的人可以傾聽與尊重病人的需求，給予心理與物質的支援。陪伴的目的是讓病人感到溫暖而不孤單，與病人同在就是一種重要的正面力量。

幾乎所有甲狀腺癌病人在乍聽到自己罹癌時，都會和其他癌症病人一樣感到晴天霹靂，更嚴重的會有萬念俱灰的感覺，甚至因此不敢結婚生子。其實大部分的甲狀腺癌病人都是可以被治癒的，比起其它癌症病人而言，算是幸運的。會造成甲

狀腺癌病人「虛驚一場」的主要原因，主要還是在於病人對於甲狀腺癌知識的不了解，如果又因為不了解診治醫師的病情告知，病人必然會更加惶恐。我在門診經驗中發現到，甲狀腺癌病人在經由

詳細解說治療方法及其癒後，大部份的病人都會豁然開朗，達到「收驚」的效果。

雖然甲狀腺癌可能發生於任何年紀的男性或女性，但是好發生於20至40歲的女性朋友，這個年紀剛好是人生最輝煌的時期，難怪一聽到自己罹患甲狀腺癌，會一時無法接受。我建議女性朋友平時照鏡子時，除了注視臉部外，也應該順便往下注視自己的頸部，看看頸部有否異常凸起的腫塊。若發現有異常，要立刻由合適的醫師檢查，以便早期發現甲狀腺癌。注視自己的頸部是一個很簡單的動作，大約只需花一分鐘的時間，就有很大的機會能發現甲狀腺癌，可謂「一分鐘護一生」。

成為助力 不要成為壓力

病人的家屬或朋友對甲狀腺癌的不了解甚至誤解，也是影響病人心情的因素之一。往往病人在經由解說後，心理已能夠踏實並擺脫惶恐，然而有些家屬或朋友會跟病人說這個不能吃、那個不能做，有時更會以一種病人似乎已進入癌症末期的眼光注視著病人，這些態度都會在無形中對病人心情造成莫大的負面影響，殊不知這些態度及行為正是「愛之適足以害之」。

在接受適當的治療後，大部份的甲狀腺癌是可以被治療好的，只要了解這一點就無須惶恐，反而應該慶幸自己因病而更重視自己的健康。如果一個人一輩子可能罹患一種癌症，以此觀點而言，罹患甲狀腺癌算是最幸運的。對於甲狀腺癌病人的家屬或朋友，切莫讓自己對甲狀腺癌的誤解，而在不知不覺中傷害到你所珍愛的家人或朋友，反而應該讓自己能成為能夠支持病人的力量。

慶幸成為安寧團隊的一份子

個案管理 / 陳習薇個管師

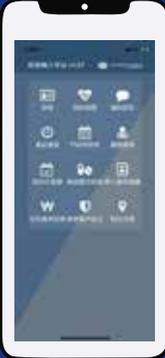
安寧緩和照護模式

近年來國內安寧緩和照護模式的發展，已由安寧病房、安寧居家照護增加到安寧共同照護服務。本院的安寧個管師角色早在全民健保 100 年試辦安寧共同照護住院給付之前即已設立，早期有一段時間因組織重整，將出院準備、安寧居家及安寧共照等三種個管師的功能合併為一，其優點是同一位個管師，可以從病人住院會診安寧共照開始就建立信任關係，到出院前協助病人做適宜的準備，對於有居家需求的病人也可延伸到居家做連續性的照護。之後因為政策規定調整，

安寧個案管理再度分工，本院目前共有三位專責安寧共照的個管師，以及兩位安寧居家照護個管師。

安寧緩和共同照護是本院緩和醫療





和信病人平台App

本院已開發上架智慧型手機Android及iOS版本『和信病人平台』應用程式(App)歡迎下載使用

和信病人平台App提供以下服務內容：

- 掛號：全年無休提供初診、複診網路掛號服務。
- 看診進度：隨手隨時掌握看診進度。
- 通知訊息：預約掛號提醒及看診通知。
- 我的行事曆：記錄門診/住院/檢查日期及提醒。
- 藥品開立記錄：查詢本院用藥記錄。
- 我的病歷：查詢檢查檢驗結果報告。
- 住院服務：住院費用試算、住院預約(開發中)、住院通知(開發中)。
- 門診時刻表：提供最即時的醫師開診訊息。



ANDROID APP ON
Google play



App Store

★為了保護病人病情隱私及遵守個人資料保護相關法規，病人在使用此應用程式中查詢病歷進階功能前，必須親自至病人服務中心中央櫃檯申請開通「和信病人平台」會員帳戶，相關和信病人平台功能問題請洽02-66031177病人服務中心線上服務

KFSYSCC Cares!

醫學財團法人寧公榮基金會和信癌症中心醫院
KOO FOUNDATION KNEE YU-SHEN CANCER CENTER
http://www.kfsycc.org

團隊整體服務的一部份，經由病人原來的診療團隊照會後，協助原團隊處理癌症病人身、心、靈等症狀，並陪伴家屬面對病人疾病進展的調適、社會心理困擾與病情溝通等。目的在減少不必要的心肺復甦術，維護病人的生命尊嚴，提供病人即使在緩和醫療病房也能得到完善的癌症臨終照護，而安寧個管師的角色，就是扮演診療團隊與緩和共照團隊之間的溝通橋樑。

安寧個管師如何照顧病人？

因本院屬於癌症專科醫院，對於安寧個管師的職務不單只在住院時提供服務，從初期病人至緩和醫療門診時我們就會接手，當病人住院時也會了解當次住院原因，到病房探視及評估需求，視病況協助聯絡緩和共照團隊醫師、社工師或心理師等相關人員提供個別協助及資源，出院後亦視狀況電訪追蹤，提供一案到底的個案管理有別於他院的做法。我常覺得安寧個管師的角色，好似病人及家屬的褓姆，尤其在病人出院後，我們角色就是病人的直接窗口，末期病人身體常常遭受疼痛、呼吸喘、腹水、發燒感染等各種病症的威脅與挑戰，心理上也常處於脆弱不安的狀態，身為安寧個

管師的我們總是希望能在最短的時間內找尋方法，盡快協助病人解決身體的不適或其它疑難雜症。

看見個管師「被需要」的價值

猶記得在早期，原本是擔任出院準備護理師工作的我，因部門組織重整需合併安寧個管師的職務，當時對於要外出訪視病人做安寧居家的業務缺乏信心，一度萌生離職的想法。但也是因為第一位居家病人讓我燃起想再留下嘗試的念頭，因為看見了「被需要」的價值。

那是一位八十多歲被診斷為膽囊癌的老爺爺，已經臥床無力行動了，某日他放置引流功能的鼻胃管不小心滑脫了，在接近下班的時刻我接到家屬的焦急來電，雖然之後只是執行一個簡單的技術，到家裡去幫老爺爺重新放置鼻胃管。想像如果當時沒有到爺爺家去放置鼻胃管，那畫面就會是年邁的老伴叫救護車花費時間搬動身體不適的爺爺來急診，等放置完鼻胃管後再由救護車送回家裡來回奔波的景象。事後，奶奶一直跟我道謝，雖然對我來說是微不足道的護理執行，但對獨居的倆老而言確是減輕了很大的負擔。



回首想想到現在也經過十個年頭了，感謝那時有這因緣，又燃起自己照顧病人及協助家屬的護理熱誠，也慶幸當時選擇留下來繼續成為「安寧人」，雖然在過程中充滿著各種酸甜苦辣及挑戰，但到頭來，讓生命軌跡獲得成長及滋養最多的其實是自己。

我知道病人及家屬所面臨的壓力與悲傷，旁人永遠無法百分之百體會，所以也不敢說自己能給他們多好的建議或安慰話語，身為安寧個管師，我們發覺最有效的關懷方式其實還是陪伴和傾聽，尤其對家屬而言，

眼看著親人的生命就快消逝，他們更需要有一股力量，來陪伴他們經歷這段辛苦的過程。

生是偶然，死是必然。在這有限的時間序中，有緣參與及陪伴末期病人在生命最陷落的時期，協助他們渡過艱難，當說者與聽者的兩個生命互做交流共振時，也讓我自已產生許多體悟，反思生命的經驗與意義。

既有如此奇妙的緣分，希望與祝福自己所照顧的每位病人最後都能走向善終！

癌症照護管理的面貌和蛻變

——回顧過去、展望未來

護理進階教育中心 / 張黎露主任

成立將近二十年的個案管理師是否已經達到成立時陪伴和支持病人接受治療、讓病人獲得完整且持續性的照護以及提昇癌症病人照護的初衷，我們需要從病人的角度來回答這個問題…

護理進階教育中心張黎露主任，從臺灣腫瘤個案管理模式的建立談起，剖析根本的制度問題，提出個案管理的未來發展策略。

「個管師就像我的家人一樣」這是過去有接觸到個案管理護理師的病人常說的對於個管師的印象，表示我們的個管師對病人的親切服務和視病猶親的態度，然而除此之外，這個到目前為止健保不給付的照護服務，到底對病人照護結果有多大的影響？病人的感受和我們的投入是否有成正比呢？未來健保是否有

機會將這項照護服務納入給付的標準，讓醫院可以永續經營呢？

在醫療系統間穿針引線

依照傳統的醫療照護模式，病人需要靠自己的力量在龐大的醫療系統中打轉，像在茫茫大海中常常不知如何前進，「在這個時候假如有一個人能引導我，我的心裡就會安心許多…」，個管師的設立就是為了讓癌症病人安心的接受治療以及減少不必要的焦慮和徬徨，「有問題就找個管師」、「個管師會幫我和醫師溝通」，醫療團隊也會透過個管師和病人溝通，個管師常成為病人和醫療團隊溝通的橋樑，美國把這樣的角色稱為腫瘤病人的導航者。理想中的個案管理模式，是發揮個管師穿針引線的功能，把醫療系統串在一起，提供癌症病人沒有

縫隙的診療照護過程。個管師如同醫療團隊的眼睛，監測病人的治療過程，知道病人的下一步並且準備病人在治療過程中可能會遇到的問題等，了解病人的需求，這樣以病人為中心的管理模式是把病人和家屬擺在醫療團隊的中心，在個管師的陪伴下接受治療，所有的專科團隊則圍繞著病人提供必要的協助和照護。

回顧個案管理發展歷史

回想 2001 年 11 月和信醫院成立第一支個案管理隊伍是為了「乳癌論質計酬試辦計畫」，癌症的治療需要多科團隊的醫療，如何在這過程中監測病人的照護品質以及幫助病人在多個診療單位之間接受治療、追蹤病人的治療情況，並且讓病人得到持續性的關注，一開始我們覺得需要擴展門診護理師的角色和功能，因此挑選了幾位資深的門診腫



瘤護理師，開始接受個案管理的訓練，成立第一支乳癌個案管理師的隊伍。一直以來，臺灣的醫療給付是論量計酬，對於以病人診療品質作為給付基準的認識並不多，加上護理師的工作分配都是跟著醫師的門診做調派，以病人為主（中心）的模式是一個全新的經驗，因此除了訓練護理師，工作的重新分配和在醫療團隊的角色功能經過幾年的摸索與發展，逐漸獲得團隊和病人家屬的認識，後來臺灣各個醫院陸續成立個案管理制度，早期其他醫院的個管師幾乎都是來和信醫院觀摩學習的。2008 年臺灣腫瘤護理學會開始舉辦腫瘤護理個案管理訓練，

並於隔年舉辦腫瘤護理個案管理師認證考試，腫瘤個案護理師已經成為癌症照護團隊不可或缺的一員。2010年國民健康署癌症診療品質認證計畫更進一步將腫瘤個案管理列為評鑑基準之一，個案管理的發展從最初觀念的引入、建立模式、到成為評鑑的基準已經走過十個年頭。雖然許多醫院因為參加癌症品質認證而紛紛設立個案管理師，但目的是為評鑑而設還是為病人而設呢？

為病人而不是為評鑑

從我們的經驗，個案管理確實帶給病人許多正向的影響，從病人的回饋中，我們也得知大多數病人都希望在醫院有一位認識的人能夠幫助他們，有個管師的存在，的確會讓病人安心非常多，就好像自己在醫院有一個熟識的朋友一樣，有任何問題都可以找這個「熟人」；從醫院角度來看，醫療團隊也需要個案管理師，不同科別的醫療團隊會在不同的診療階段接觸病人，病人穿梭其間，例如：外科、內科、腫瘤內科、放射診斷科、放射腫瘤科等等，病人有時在門診有時又會入院治療，透過個案管理師才能充分掌握診療過程中的每個環節，並且把每一個治療接觸的點串連起來，除了提升照護

病人的完整性和持續性，也增進醫療團隊之間的溝通和協調。從很多證據顯示，只要把病人照顧好、有好的治療成果，反而會減少病人反覆進出醫院和不預期的急診就醫，病人治療結果好，則能減少腫瘤復發或轉移的機率，長期來看，醫療品質提升、病人結果變好、也減少醫療花費，黃院長曾說「最好的治療是最經濟的治療」就是這個道理。然而，可惜現在的健保系統是論量計酬，增加個案管理所帶來的治療效益，並無法以量來衡量，因此也得不到健保的給付，醫院需要自行吸收這個部份的人力或其他軟體成本。雖然個案管理師的存在帶給病人和醫療團隊實質的幫助，然而個案管理師所提供的護理服務既不屬於門診也不屬於住院服務，以健保的思維來說，是無法申請到任何護理費或處置費用的，因此對醫院來說需要額外負擔人力費用，這是腫瘤個案管理發展的潛在隱憂。今日臺灣多數的醫療機構因為評鑑而設立癌症個案管理師，大多以評鑑要求的最低人力標準計算所需，因此一位個案管理師需要同時間管理好幾百位病人，除此之外，個案管理師往往需要負責收集品質指標和許多文書作業，他們常常疲於奔命而無法充分發揮其功能與專業，病人也可能因

此而感受不到個案管理師存在的價值和重要性。醫療機構會用其他人力取代個案管理師的功能，假如評鑑不存在了，醫療機構是否會願意繼續支持這個制度的存在，並且負擔病人看不見的費用呢？

延伸到醫院圍牆外的照護服務

癌症治療的進步

已經讓病人的存活率提升，存活期也大大的延長，癌症存活者無論是在治療照護上或是生活上都面臨許多的挑戰，包括治療的抉擇、治療中的副作用、治療後的後遺症、擔心轉移和復發的風險、生活型態的改變等，這些問題伴隨病人但是卻不一定會發生在門診就醫時或住院中，幫助病人和家屬適應罹癌後的生活是很重要的，腫瘤照護管理師的角色不同於病房或門診的護理師，他們所提供的照護可以不侷限在醫院的屋頂下，照護可以跨越醫院的那道牆延伸到病人的所在處，個案管理師可以像是病人的家庭護理



師。癌症治療的進步，讓許多即使無法治癒的癌症，也可以被控制和處理相當長的時間，所以有些已經被治療過的癌症可視為慢性疾病，這些病人往往需要長期接受追蹤和治療，大部分的治療轉為口服的型式，病人需要自行服藥（就像糖尿病和高血壓的病人），病人自己也要負起對疾病控制和管理的責任，例如：病人需要遵從醫師的治療計畫和學會評估與處理部分的副作用等，因此如何幫助和持續支持病人接受治療，提升病人自我管理疾病的效能，個案管理師的角色則將更為重要。

未來展望

我們的病人是否有真正感受到護理照護管理所帶給他們，無論是在醫療照護上、或是生活品質上的實際助益，因而肯定個案管理師在他們治療過程的重要性？我們是否可以真實呈現個案管理的成果，讓這樣的好的制度不會因為健保沒有付費而消失呢？隨著癌症治療的發展以及病人的存活提升，20年前所建立的模式是否還可以應付現今和未來的挑戰呢？在現行的系統中，個管師多半扮演著聯絡者和協調者的角色，或許比較被動的做病人的諮詢者（當病人有問題詢問時），如果可以更主動的評估和發現病人的問題，或是病人健康促進者的角色，對於病人將有更大的助益。

結合資訊科技的遠距照護模式

此外，在抗癌的過程中，病人的積極參與和正確的觀念是很重要的，結合科技的個案管理或許可以更全面和持續的幫助病人。例如，目前個管師都是藉由電話關心和追蹤病人的情況，假如能夠藉由資訊科技發展出遠距照護的模式，病人不需要到醫院仍然可以時時刻刻受到醫護人員的關照，實現把照護服務延

伸到醫院外面的理念，藉由資訊應用或人工智慧實現遠距照護管理，例如：可以監測病人的用藥、飲食、和生活功能等，適時提供提醒和資訊，不僅可以提升個案管理的效能，也同時增加病人自我照護的能力，「智慧醫療」是我們未來發展和努力的方向。

對個管師的期許

個管師持續提升自己的專業能力是很重要的，尤其在腫瘤照護的領域，新的治療和新的藥品不斷產生，要隨時維持自己的知識更新、與時俱進，才能和醫療團隊充分溝通討論病人的治療計畫，擔任病人在醫院的代言者，並且提供病人正確的資訊、幫助病人了解病情和治療，個管師是一個進階護理的角色，我希望個管師的專業和價值能受到病人、醫療團隊、機構和國家的認可，進而鼓勵和支持他們繼續往前邁進，優秀的個管師對於癌症病人的照護將有更大的貢獻！

癌症個管師團隊

專訪 / 王秋雯 護理長



您可曾面臨過自己或家人罹癌時的驚慌與徬徨？真的得到癌症了嗎？須不須要做進一步檢查？如何治療？一定會掉頭髮嗎？治療費用很昂貴嗎？能不能申請保險給付？當一連串問題排山倒海而來，有些人因為害怕或經濟壓力等種種原因，選擇逃避或尋求偏方，最後可能錯失治療時機；有些人在第一時間鼓起勇氣接受治療，卻在掛號、排檢櫃台、診間、病房之間疲憊地團團轉，或是因為親友們七嘴八舌的意見，而產生更大壓力，無法安心完

成治療。

此時，您希不希望認識一位在醫院工作，能夠隨時幫助您、為您解惑的朋友？

「您好！我是個管師○○○。」當個管師將名片遞到您面前，他們已經準備好成為您在抗癌過程中一位重要的朋友。

和信醫院於2001年成立第一支個管師隊伍，發展至今已有將近20

年的歷史，服務對象原本只有乳癌病人，現在已拓展頭頸癌、肺癌、肝癌、大腸癌、食道系癌、婦癌、血液腫瘤及泌尿系癌的病人。和信醫院的個管師們都是在轉任個管師前，已有 10 年左右照護經驗的資深護理師，這 20 年來，他們一起摸索、嘗試，彼此交流心得，到後來逐漸建立成熟的運作模式，進而成為其他個管師們請益的對象。



曾參與創立個管師機制，目前仍負責培訓個管師的王秋雯護理長說：「經過調查分析，有個管師照顧的病人，會比沒有個管師照顧的病人，完成治療的比例較高。」然而，個管師只負責照顧在治療期間的病人嗎？秋雯護理長說：「個管師除了會主動追回放棄治療的病人，或提醒病人下次看診時間，最重要的功能，是透過管理病人從診斷、治療到追蹤或安寧階段的全程照護計畫，協助病人順利完成最符合效益的治療。在診斷期間，個管師扮演領航員的角色，帶領病人接受病理、放射或核子醫學的檢查；在治療期間，個管師像是病人的教練，先為病人進行治療前的評估，說明療程

安排，接著在為期數月的治療過程中，給予病人支持與即時的諮詢；當病人完成治療後，個管師仍會持續追蹤病人的狀況，當遇到出院後常見的傷口護理問題或副作用，個管師會變成病人或家屬的顧問，讓病人不會感到無所適從。」雖然個管師的功能會隨著不同階段而有些調整，但他們始終是病人面對醫療系統時的單一窗口，是一個能讓病人感到心安的重要存在。

每位來到和信的病人，都會由不同癌別的多科整合團隊來照顧，但在這群各有專精的醫護人員之間，需要一位具備足夠專業腫瘤照護知識，又能從中穿針引線，負責溝通協調、整合資源並掌握進度的角色存在，對醫療系統而言，個管師不僅能讓診治環節更流暢，幫助醫療

團隊在合作時更緊密結合，避免醫療資源的浪費。一端面對醫療人員，另外一端面對病人與家屬的個管師，除了要具備與跨單位溝通的能力，還要擔任醫療人員與病人之間的橋樑，秋雯護理長說：「這麼多年來，在聽個管師和病人溝通的過程中，我也從中學到很多，個管師在肩負工作壓力的狀況下，又能夠繼續冷靜地和病人溝通，確實需要仰賴多年直接與病人接觸所累積的經驗。個管師會先透過觀察或交談，理解病人在意的事情、價值觀和家庭狀況，再從病人的價值觀角度切入，幫他們設想所有狀況，從而釐清病人最能接受的方案，有時候個管師甚至會需要協助猶豫不決的病人做決定，或許是推他們一把，或許是拉他們一把，不是面對每位病人的做法都一樣，我們必須在標準作業程序之外，再替每一位病人設想更個人化的細節，做出更細膩的處置。」

回答病人及家屬的問題、陪同看診、與醫療團隊開會……是個管師每天的工作日常，隨著經驗日積月累，每一位個管師都發展出屬於自己的個案管理心得，因此能為病人提供的照護服務品質越來越好，面對繁忙的工作也越來越游刃有餘。秋雯

護理長勉勵個管師們，除了臨床工作之外，也要更積極將內化在腦袋裡的個案管理秘訣與更多人分享，可以參與學會活動、也可以發表學術研究，也可以想想多年來蒐集的數據資料，如何用來分析個案管理的照護模式，或是個管師的角色功能，這些都是未來還可以努力的方向。

擔任個管師，是一個能夠直接照護病人，在工作中獲得極大成就感的選擇。秋雯護理長說：「這麼多年來，和信個管師的流動率極低，因為我們在挑選人才時，除了必備的癌症照顧專業，還特別注重一些人格特質，一是要對照顧人的工作有熱忱；二是個性有點雞婆，什麼事都想管一下，像里長婆；三是個性比較溫暖、有親和力，不能讓病人覺得害怕而不敢問問題。」符合這些特質是非常重要的，因為個管師的工作不是針對「個案」的 case management，而是照顧「人」的 care management，即使已經服務過無數位病人，對專業的個管師來說，照顧一位新病人，永遠要當作是一次嶄新的過程，如此才能與病人建立起相互信任的深厚關係，也才能夠在病人遇上艱難的關頭時，成為他們撐過難關的助力。

感謝你們陪伴

文 / 王巧華

到和信醫院接受治療以前，得知罹癌的我，當時 17 歲。在那之前對於「個管師」這個名詞是陌生的，後來明白「個管師」對於病友及家屬而言扮演的是一個親密無間的角色，從解惑病友的各種疑難雜症到照顧病友的情緒，都是個管師的工作範圍。

記得第一次到醫院看診時，剛好碰到我的個管師休假，是在第二次回診的時候見到她，第一印象覺得是一個年輕漂亮的姊姊，在後來的相處過程中她也給予我們許多的幫助及關懷。印象深刻的是每一次個管師見到我，都會拍拍我的頭再摸摸我的手，親切地詢問最近狀況如何，把我當成妹妹一樣關心。特別想謝謝個管師除了平時照顧我以外，連帶的也照料著我的家人，在令人驚慌失措的日子裡，我知道她時常安撫媽媽的情緒，代替我關心她的心情。

對於病人而言，醫生及護理人員是



很重要的存在。在我們生病的過程中，身邊不乏有人會告訴我們：「現在醫療那麼進步，一定會好的。」但是這都比不上醫生的一句：「最近治療成果還不錯喔！」因為你們是專業，而我們相信你們。曾經有過進診間不到五分鐘就被趕出來的經歷，那其實對我們是一種殘忍，不過，我也遇過為我們的各種困惑——耐心解答的醫生。

良好的醫病關係對於面臨癌症有著恐慌的病人，是一個強而有力的安心劑。慶幸自己在和信醫院遇到如此優秀的醫護團隊，讓我在生病這條路上不至於太過手足無措，也藉此機會想向所有幫助、陪伴過我的醫護人員致上我最真心的感謝，謝謝你們，辛苦了。

個管師的照護，溫暖我心

文 / 葛蘭



當你看到希望，並不意味著你看到勝利的曙光，而當你真正把握希望，這才是有勝算在握！

2019 年 11 月在我的朋友介紹至新店某家醫院看某主任門診。經檢查後有一份罹患乳癌的證明。二星期後，主任安排我三天後裝人工血管，同時當天做化學治療。我對這位某主任的診斷與快速安排化學治療，不禁產生懷疑？從事保險業的朋友

告訴我，從乳癌理賠案件來看，大部分都來自和信醫院，妳要不要去和信醫院聽從第二意見呢？另一個朋友也叫我找癌症專科醫院，並鼓勵我到那兒做治療。

以前，我都是陪伴親朋好友去醫院看病或治療；現在我被診斷出乳癌，算是我人生屬一屬二的大疾病。

和信醫療服務的專業度非常高

當我到和信醫院，它給我第一、二次印象非常好，醫療服務的專業度非常高，醫護人員親切的態度，加上耐心、細心和專業的呵護，讓我們病人可以體會出來醫療團隊的用心。

醫師一句話，勝過親友十句話

醫師對病人說的一句話，勝過親友講的十句話。在和信我於腫瘤暨血液科和緩和科治療一段時間後，感到身心俱疲時，且在一次門診中，主治醫師對我說一句話：「疾病的事，交給我，不要想太多。」對於我看緩和科門診，鍾醫師說：「緩和離妳還很遠，就算接受緩和科治療也可以過得很久。」鍾醫師這些正能量的話，為我打了一針強心劑，讓我乍見一道曙光，燃起治療的新希望。

個管師身心無微不至照護

我不知道病人會有個案管理護理師，是我的朋友告訴說：「在和信醫院，每位病人都有一位個管師關照你」。在我第2或第3次看門診後，個管師與我會見，說明將進行的治療方式，以及關心我的身心狀

況。每次我打電話找她，她或是她的同事一定會接聽我的電話，並回答我的問題。初來和信醫院，我被診斷為乳癌第3至4期，化療同時被轉介至緩和醫療科。住院時，緩和醫療團隊來探望我，其中我的個管師，看到我一個人來住院治療，每次我來住院，她就會來探望我，溫和地關心我，問候是否需要幫忙？傷口痛不痛？貼片效果如何？她是一位溫暖的人。個管師對我的照護，從身理和心理，醫院內和醫院外，面面俱到，她們是我與醫院溝通的橋樑，她們照顧病人是無微不至的。

和信護理師專業值得讚賞

在和信醫院讓我看到每一位醫療人員的專業，由門診個管師、緩和個管師到病房專科護理師的專業和認真，都令我非常的感動。尤其是專科護理師對於我傷口的處理，她用心繪製簡單傷口衛教繪本給我帶回家，教導我換藥的方法。和信醫院的每一位護理師的專業精神和無微不至的照護，值得讚賞！

大自然曙光可以期待，希望之光也要耐心等待，但需要經歷一番風雨，才能看見彩虹，才能看到黎明前的曙光。

牽起病人的手

文教部／林若瑜

在病房、診間、候診區、家屬等候區等醫院各角落，一些忙碌的身影來回穿梭其間，他們沒有每日固定的移動軌跡和工作時刻表，但卻十分清楚自己下一步該去哪裡、該處理哪些事情、該如何處理，他們隨身帶著電話，隨時準備回答病人或家屬的疑問，傾聽並安撫電話另一頭傳來的不安，他們，是個案管理師。

在編輯特刊的過程中，聽著個管師和病人的分享，我了解到個案管理對癌症病人的重要性，不是來自任何治療，而是一份讓人心安的感受，因為並不是每個人都懂醫療，所以當面對未知的事情，尤其是很可能對生活產生重大影響的疾病，病人和家屬必然會感到徬徨，此時，如果有一個人可以明確地告訴他們接下來該怎麼走，並幫助病人縮短這段辛苦的時間，這對病人和家屬而言，就會是一顆強效的定心丸。

為何我們要運用整期刊物來介紹個案管理？因為從個管師長期照護、追蹤同一位病人的視角出發，有更多更細膩的照護經驗值得分享，感謝個管師們在百忙中撰文、受訪，讓讀者們有機會更了解個案管理的價值，以及個管師對照護工作的熱忱。這次的和信一隅，是醫院裡有個管師存在的每一個角落，謝謝個管師牽起病人的手，配合病人前進的腳步，站在他們身邊，提前為病人設想所有可能遇見的問題和困難，並先找到解決之道，好讓病人們能夠順利、安穩地走完人生中這段重要的路程。



和信紫羅蘭關懷聯誼會 2020 年第二次病友座談會活動

剛診斷為乳癌的妳，是否感到徬徨無助呢？是否想著該如何面對治療及生活的改變呢？和信紫羅蘭關懷聯誼會希望陪伴妳一起瞭解疾病、面對治療，歡迎妳參加和信紫羅蘭關懷聯誼會的病友座談會。

對象：初診斷且於本院治療之乳癌病人

日期：2020/07/17 (五) 13:40-16:00

地點：和信醫院醫療大樓 B2 中央會議室

| 時間 | 內容 | 主講人 |
|-------------|------|---------------|
| 13:40-14:00 | 報到 | 紫羅蘭關懷聯誼會活動志工 |
| 14:00-14:15 | 正念減壓 | 心理師 / 胡肇勳 |
| 14:15-15:00 | 專題演講 | 營養師 |
| 15:00-15:10 | 休息時間 | 全體 |
| 15:10-16:00 | 專題演講 | 放射腫瘤科 / 蔡玉真醫師 |

備註：(1) 本次報名以 20 位病友為上限，額滿為止

(2) 請自備環保杯

(3) 如遇臺北市政府宣佈停班，本活動即取消舉行不另行通知

報名方式 (請擇一)：

1. 電話報名：(02)2897-0011 轉分機 3952、3961，或傳真：
(02)2898-5995

2. 親自報名：請至本院醫療大樓 B1 癌症資源整合中心或社會服務室

3. 網路報名：請掃描本頁 QRcode，

或鍵入網址 <https://reurl.cc/E7Mnlg>



主辦單位：和信紫羅蘭關懷聯誼會、乳癌學術研究基金會、和信醫院社會服務室 (癌症資源整合中心)



護理部
病人及家屬團體衛教

| 日期 | 衛教名稱 | 地點 |
|--------------------------|-------------------------|-----------|
| 07/06 (一) 10:00~10:30 | 『運動與防癌』及『遠離 COPD 戒菸救健康』 | 醫療大樓 1 樓 |
| 07/08 (三) 17:00~17:30 | 手術前準備和須知 | 醫學門診等候區 |
| 07/10 (五) 10:00-10:30 | 接受化學治療藥物期間之活動安全 | 醫療大樓 4 樓 |
| 07/15 (三) 13:30~14:00 | 乳房立體定位切片檢查 | 外北病房家屬會客室 |
| 07/17 (五) 10:00-10:30 | 預防病人跌倒 | 醫療大樓 4 樓 |
| 07/21 (二) 10:00~10:30 | 口腔黏膜炎的預防及照護 | 綜合病房家屬會客室 |

本院提供四癌篩檢 為您的健康把關

● 乳房攝影檢查 持健保卡 免費

週一至週五 09:00~16:30

報名資格：

- (1) 年滿45-69歲，兩年內未做過乳房攝影檢查者；
- (2) 年滿40-44歲，且二等親以內血親曾患有乳癌之婦女，兩年內未做過乳房攝影檢查者。

報名地點：婦女門診服務櫃台(地下一樓)

● 大腸直腸癌篩檢 持健保卡 免費

週一至週五 09:00~20:00；週六 09:00~16:00

報名資格：年滿50-75歲，兩年內未做過糞便潛血免疫檢查者。

報名地點：中央櫃台(地下一樓)

● 口腔黏膜篩檢 持健保卡 免費

週一至週五 09:00~16:00

報名資格：

- (1) 18歲以上至未滿30歲嚼檳榔之原住民，兩年內未做過口腔黏膜檢查者；
- (2) 年滿30歲，並有嚼食檳榔或吸菸，兩年內未做過口腔黏膜檢查者。

報名地點：中央櫃台(地下一樓)

● 子宮頸癌篩檢

持健保卡 預約掛號婦科門診

檢查資格：年滿 30 歲婦女，
一年內未做過子宮頸抹片檢查者。



給病人及家屬的一封信

和信醫院是為了癌症病人而設立，是為了改變病人的生命而存在。這是我們堅持了將近三十年，也會繼續努力維護的核心價值——一切以病人的福祉為依歸。

為了達到我們的願景——為每一位病人爭取最高的治療效益；為了完成我們的使命，我們尋找、訓練、培育與維護優秀的專業人才，希望能為癌症病人提供最先進的實證醫療。

和信醫院是臺灣第一所癌症專科醫院，為了提升醫療看診品質，我們限定了門診人數；為了妥善照顧住院病人，我們有臺灣最高標準的護病比。此外，為了讓每位病人有相對舒適與備受關懷的就醫環境，我們非常重視醫院整體空間設計，除了專業醫療照顧之外，空間建築也都是以病人為中心而出發的設計。

從去年開始，臺灣的健保費用超過七千億元，主要用於治療，另外，長久以來，臺灣的病人每年還付出約六千多億元的自費醫療。面對臺灣醫療費用逐年高長，如何控制醫療費用，已經刻不容緩。最根本的解決之道，應該是減少疾病的發生，減緩疾病的惡化，而非只是注重疾病的治療。我們認為，透過各種方式的民眾教育，改變與培養國人的健康生活型態，藉此預防疾病的發生與惡化，才是最值得我們去努力的方向。

2020年，我們將如以往，持以熱忱的心和認真負責的態度繼續為您服務，我們也期許自己能更上一層樓，充分地展現以病人的福祉為依歸的專業照顧，成為臺灣癌症照護網的中堅份子。

感謝您對和信團隊的信任，願意交付如此重責大任。我們也期盼您對和信醫院的支持，化為實際的行動，無論是透過志工人力支援，或是款項獎助金的捐助，我們一定會珍惜，也會妥善的運用您的每一份情義與用心。我們承諾，會堅持初衷，努力當下，放眼未來。

院長 

2020年1月

捐款資訊

劃撥 / 轉帳 / 支票捐款

帳戶全名 / 支票抬頭：醫療財團法人辜公亮基金會和信治癌中心醫院
郵政劃撥帳號：14403483
銀行帳號：中國信託商業銀行 822 中山分行 141-53-27186-93

中國信託信用卡紅利點數捐款：每 10 點可捐贈 1 元

本院醫療大樓 B1 中央櫃台辦理（當場開立捐贈收據）
中信銀語音專線：(02)2745-7575（次月郵寄捐贈收據）
如蒙惠賜捐款，敬請來電財務部 (02)2897-0011 轉 3906，以呈寄收據謝函

現場捐款

服務時間：週一至週五 08:30 - 17:00；週六 08:30 - 12:00
服務地點：本院各門診服務櫃台

網路捐款或更多贊助本院方式

https://patient.kfsyscc.org/m/about_donate



捐款芳名錄查詢

https://patient.kfsyscc.org/m/donate_list



健康醫學門診

不吸菸 | 控制體重 | 適度運動 | 多蔬果少肉食

您想改善目前的健康狀況嗎？

歡迎參加和信健康醫學門診！讓專業的醫師、營養師、運動教練、護理師及心理師，為您提供包括血液檢測、健康危險因子、自我體能狀態及身體組成成分等完整的評估，讓您更了解自己的飲食、運動行為，並帶領您開始改變，邁向更健康的人生！

健康醫學中心專線 | 02-6603-1439
掛號專線 | 02-6603-1234

病人服務中心掛號專線 (02) 6603-1177 / (02) 2897-1177

臨床試驗中心專線 (02) 6603-0730

病人申訴專線 (02) 6603-0011 分機 3922

病人申訴電子信箱 patientservice@kfsyscc.org

訪客時間

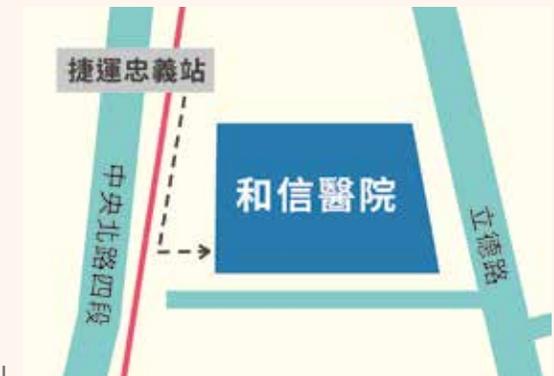
防疫時期，訪客時間請依官網最新公告為準

交通指南



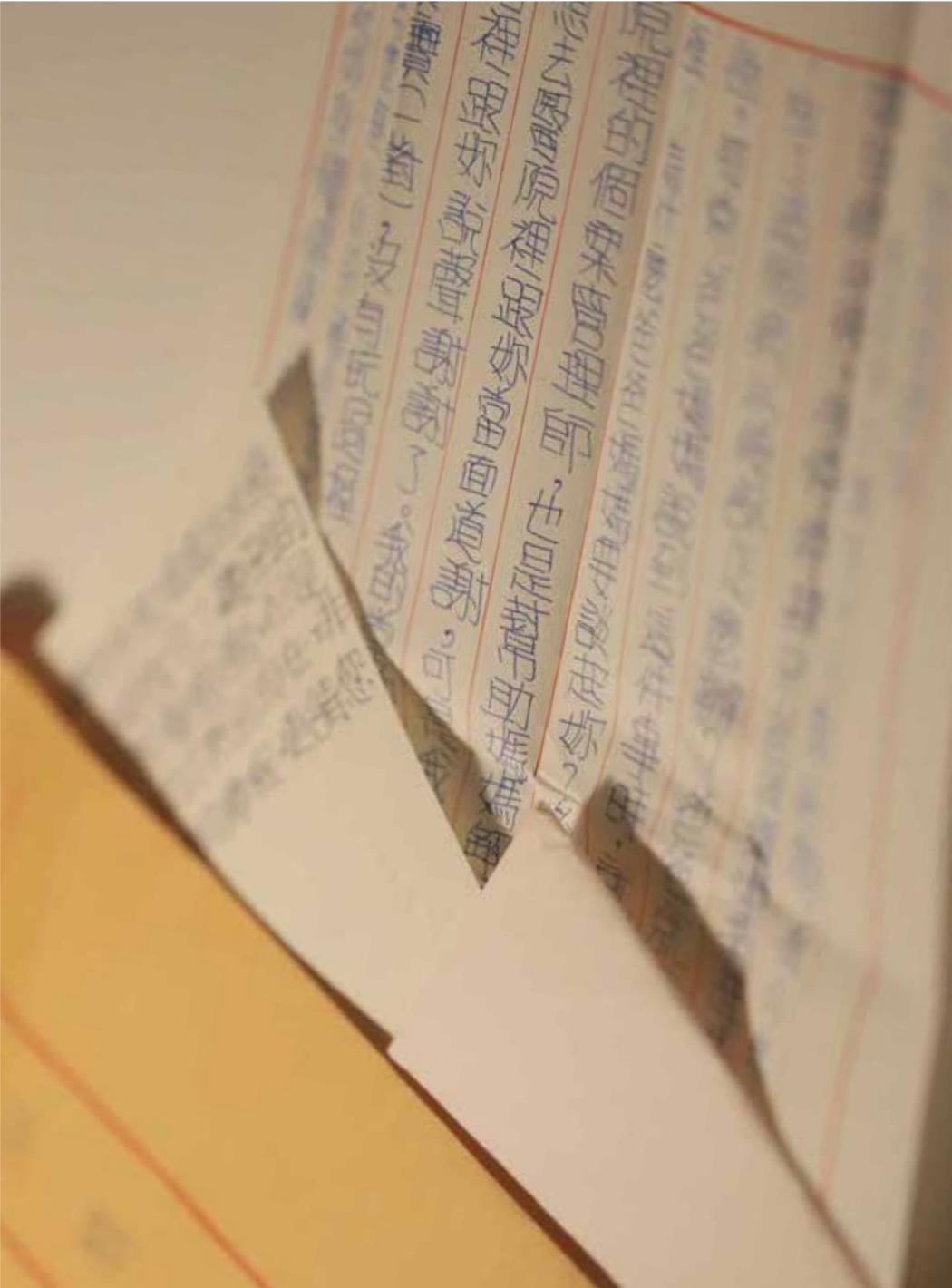
捷運—淡水線：忠義站或關渡站下車

- 忠義站下車，2 號出口出站後右轉，沿著捷運鐵路的步道，步行五分鐘，便可以看到和信治癌中心醫院的建築物。
- 關渡站下車，1 號出口出站後右轉，第二個路燈位置轉乘接駁交通車。



醫院免費接駁交通車

- 接駁車往返站牌分別位於關渡捷運站 1 號出口，及和信醫院正門口。
- 每班次限搭乘二十位乘客，以病人、家屬優先搭乘。
- 週六下午及醫院休診日不行駛。
- 週一至週六上午 08:30-10:30 每 20 分鐘一班；
10:30-12:30 每 15 分鐘一班；
週一至週五下午 13:30-18:00 每 15 分鐘一班。



醫院精神

使命：尊重生命，培育優秀專業人才，為癌症病人提供最先進的實證醫療。

願景：為每一位病人爭取最高的治療效果。

核心價值：一切以病人的福祉為依歸。