

糖尿病病人的 健康推手



王懿萱

花蓮慈院糖尿病人保健推廣中心個案師

**Health Promoter
for Diabetic Patients**

Yi-Hsuan Wang,

RN, Case Manager, Diabetes Health
Promotion Center, Hualien Tzu Chi Hospital

糖尿病是世界上最常見的慢性疾病之一，根據國民健康署 2023 年的資料顯示，糖尿病長年位居臺灣十大死因之一，每年有近萬人因糖尿病死亡，全臺約有兩百多萬名糖尿病病友，且每年以兩萬五千人的速度持續增加。花蓮慈濟醫院在 1996 年成立糖尿病人保健推廣中心，目前服務近五千位病友，由四位個案管理師負責社區衛教及門診收案，一位個案師專責病房衛教。

說話起話來沉穩悅耳、眼睛帶著溫暖笑意的王懿萱，是花蓮慈院最資深的糖尿病個案師，也是花蓮慈院服務滿 30 年的資深同仁。算一算，她從事護理工作即將邁入第 32 年……

「我很喜歡跟病人互動。衛教也是一種跟病人的互動，可以從中去了解病人。」身為糖尿病個案師，王懿萱需要整合跨團隊的治療計畫、隨時學習最新的治療方式，關注病人的健康狀況，定期提醒病人回診追蹤。她不僅是護理人員，更是病人最堅實的戰友，溫暖陪伴他們面對漫長的治療之路。

跟隨堂姊腳步 轉彎重考護校

王懿萱小時候住在花蓮縣玉里鎮，老家是三代同堂的大家庭，人數眾多非常熱鬧，後來阿公阿嬤建議兒子們要先分家，父母就帶著讀小學的懿萱和兩個妹妹，搬到花蓮市定居。

搬家後親戚間互動依舊很好，懿萱雖然是長女，但有幾位年紀稍長的堂姊，最初會選擇讀護理科系，也是受到堂姊的影響。「國中畢業我考上花商，我有去念；因為我的堂姊是護理背景，她就是在花蓮慈濟醫院上班，她跟我聊到，念護理對未來工作的保障，比較容易找到工作。」在當時的年代，護理師就等於是鐵飯碗，不用怕找不到工作，在堂姊的鼓勵下，懿萱決定放棄花商報名重考，這次鎖定護校。放榜後，她考上位於宜蘭縣羅東鎮的聖母醫護管理專科學校四年制護理科，開始學習護理專業。談起自己的成長學習過程，懿萱總結：「一路上就是順順利利的，我的成長背景很單純。」

培養臨床觀察力 把握機會提升自信

1992 年 8 月，從專科學校畢業的王懿萱，進到花蓮慈院五東病房服務。當時的五東病房收治整形外科跟一般外科病人，病房主任是簡守信醫師（今台中慈濟醫

院院長)。自認個性比較急，懿萱選擇步調較快的外科病房，且比起內科系病房，外科病人通常不會到太冗長的住院天數，可以較快出院。因為很符合自己的工作節奏，她很快適應護理臨床工作。

在五東病房，懿萱有一段印象深刻的照護經驗，當時有兩位高中生病人，是在大學聯考的時候出車禍受重傷，病房收治時，一位腳截肢，另一位整個背後的肉被削掉，兩人的傷口都非常大。「在外科病房，當你要面對燒燙傷或是外科受傷很嚴重的病人，換藥是一大挑戰！有時候，傷口面積是非常非常大，並不是你一個人可以去完成，團隊互相協助其實是很重要。」在照護過程中，她留意到病人家屬悲傷、無助的情緒，懿萱覺得很心疼，面臨無常劇變，其實家屬非常需要「關懷」，因此她盡可能給予他們關心和問候，不知不覺也拉近了護病間的距離。

臨床工作兩年後，懿萱利用晚上時間在慈濟科技大學進修部二年制護理系就



2009年6月27日，花蓮慈院糖尿病人保健推廣中心辦理糖尿病病友聯誼活動，王懿萱（左二）及社區志工協助病友測量血糖。攝影／彭薇勻

讀，接連取得二專跟二技的學歷。1997年，懿萱升任五東病房副護理長，原因是她在單位護理長生產留停期間擔任代理護理長，表現優異。能力獲得賞識，懿萱逐漸累積自信：「我以前不是一個很有自信的人，小時候胖胖的，外觀可能會讓人沒什麼自信。因為有機會去當代理護理長之後，我覺得自己的表現出乎意料之外，我覺得當人家有機會要給你，你爭取了，就會知道自己其實並不差！」

2000年，主管建議懿萱到其他單位管理看看，她轉任到二七西病房（當時為泌尿科病房）擔任副護理長。「我在泌尿科病房待了快兩年的時間，那時候花蓮慈院社區健康中心（原公衛室，於2002年7月更名）剛好有缺人。因為在臨床工作將近十年，我想嘗試不同的工作性質，我喜歡不會一成不變的工作，所以想試看看，就申請轉調到社區健康中心。」因為好奇不同的護理領域，懿萱決定換個新環境，在2002年成為社區健康中心護理師。

從臨床到社區 銜接糖尿病衛教至今

憶起當時第一次走進社區，親見因病而貧、因貧而病的苦難人，懿萱很震撼。「在社區健康中心，我們會出去換管子（鼻胃管、尿管、氣切），有時候會覺得，家庭環境真的沒有每個人都這麼好，不是像我們在病房看到的這樣。有的人可能在鐵皮屋下放一張床、有的人直接躺在木板床上沒有床墊，環境好的有床可以睡，然後放氣切、旁邊有氧氣。」見苦知福，懿萱準備好好發揮所學，幫助需要幫助的民眾，沒想到，主管突然問她「要不要接手糖尿病人保健推廣中心？」

花蓮慈院糖尿病人保健推廣中心成立初期由社區健康中心管理，懿萱轉調過去時，正好有糖尿病衛教師的職務空缺。「糖尿病人保健推廣中心也是跟社區有密切接觸的單位，雖然它是在門診，可是要辦很多社區活動，比如病友活動或是社區衛教。主管問了之後，我就說好，就直接承接糖尿病人保健推廣中心，一直到現在。」糖尿病人保健推廣中心負責全院門診及病房糖尿病病人的衛教，衛教師還要深入社區衛教宣導，定期舉辦糖尿病病友活動。懿萱回憶，剛開始雖然有社區健康中心後援，但幾乎是「一人中心」，她慢慢摸索、慢慢學習，完成各式各樣的中心評鑑、舉辦病友活動、教育訓練等，後來陸續有新的衛教師加入。

隨著花蓮慈院升格為醫學中心，各醫療科規模擴大、精準分工，糖尿病人保健推廣中心在2003年9月改由新陳代謝科暨內分泌科管理，「衛教師」則在2019

年 5 月併入護理部，職稱改為「個案管理師」。懿萱笑說，新陳代謝科暨內分泌科跟護理部，兩邊都是糖尿病個管師的主管，有「兩個主管」或許辛苦，但是遇到問題或瓶頸時，能夠同時向兩邊求救，不同的專業背景也會給出不同的建議，可以從中找到最適當的方式，或是折衷發想更理想的做法。

由於糖尿病的共病很多，糖尿病個管師常需要進行跨團隊、跨科別的溝通討論，為病人安排最完善的整合照護。懿萱說，「這是一個滿大的挑戰。有時候，要怎麼樣讓別人願意聽你的意見，或是讓人家願意來協助你，其實就是取決於你自己怎麼去說服別人，這也是慢慢學習的。」她曾經在接洽時直接被對方拒絕。「被拒絕其實會很錯愕，因為做這些都是為了病人好，並不是為我們好。你會覺得為什麼會這樣？但是不能灰心。因為就是要看到成效，無論如何就是想辦法要去完成。」懿萱感恩護理部主管總是大力支持，醫院高階主管也積極鼓勵各科醫生取得糖尿病共照網規定的課程認證，讓糖尿病人保健推廣中心符合規範，順利收案。

「我覺得我身邊的人都是我的貴人。」除了護理部主管的後援，新陳代謝暨內分泌科也一直支持糖尿病個管師前進，懿萱在 2020 年取得慈濟大學護理研究所的碩士學位，就是受到吳篤安主任的鼓勵，讓她獲得動力去實踐。她也感謝個管師同事的合和互協，讓糖尿病人保健推廣中心成為一個溫馨、強大的團隊。「個管師的工作，不可能你一個人有辦法做得多好，一定要靠團隊合作，團隊的向心力很重要，你對糖尿病中心的認同程度也很重要。一個人默默的做會累死，而且永遠做不出什麼成效，都是要分工出去。」

衛教大小事 不厭其煩的同理心

糖尿病人保健推廣中心會聯合花蓮慈院眼科為民眾進行眼底鏡檢查，或是與花蓮縣十三鄉鎮衛生所合作，到各個鄉鎮做眼科併發症篩檢或足部篩檢；在門診衛教時，也經常有從玉里、和平，甚至遠從臺東來的病人。形形色色的病人，很常說出類似的話：我沒有多少時間、我只是醫師轉介過來、我等下要去接小孩、我等下要去買菜、我等下要上班、我等下要去趕火車……。懿萱說：「你要在很短的時間、很快收集到他的問題，只能用經驗去累積、去知道問題。也不用一次給太多內容，因為每個月或三個月，我們就會碰一次面，就看他的需要，以不傷害生命為前提，先跟他衛教。」

「我們都很希望病人好，可能就會告訴他，如果不好好控制，你會截肢、你會洗腎、你會眼睛瞎掉！」以這種「恐嚇」的方式衛教有沒有用？答案是沒有。曾經有一位阿公，聽完衛教對懿萱說：「妹妹，我不是被嚇大的。那些妳講那麼恐怖，我不一定就會真的很認真或怎麼樣……」懿萱反思後覺得很有道理，衛教應該因人而異，並不是所有人都可以用相同的模式做相同的衛教。「就像年輕人跟長者、有沒有教育程度，其實要給他們的方式是不一樣。有教育程度的病人，其實網路一查大家都知道很多東西，他們得到糖尿病，自己都會先查資料，你也不用講太多相關知識。」

隨著衛教經驗增加，懿萱愈來愈能快速掌握病人的需求，通常她會先請教病人：「你覺得你最大的問題是什麼？你想要從哪裡先著手改變？」引導病人去思考怎麼改變，而不是醫護團隊跟他說應該要怎樣、不要怎樣。



王懿萱個管師在 2012 年 6 月 9 日的病友聯誼活動上進行糖尿病衛教。攝影／彭薇勻

和病人打好關係沒有捷徑，只能不厭其煩的。懿萱說：「我們衛教、病人互動就是用講話的，你的語氣、你的表情很重要！疫情前沒有戴口罩，其實臉部表情很清楚，現在要戴口罩，如果講話太急促或語調很高，會讓病人覺得是很不好的感受。只要好好的、慢慢的講，其實病人會給你很大的回饋。」她曾遇過一些病人，剛開始很明顯抗拒個管師的接觸，「這時候先不用急著跟他建立關係。我覺得他抗拒，有可能是他對你還很陌生，但是『時間』可以增加我們彼此的信任程度，時間久了，他會知道你是為了他好。」她笑說，衛教絕對不是「碎碎念」，這樣年輕的病人會更加抗拒。

懿萱遇過年紀最小的病人，是在出生後三到六個月間，被診斷出第一型糖尿病，團隊收案後，定期追蹤回診、給予衛教，陪伴他成長。只是小病人不太會照顧自己，病情起起伏伏，沒有控制很好。如今，他也走在學習護理的路上，懿萱非常欣慰。「吸收護理知識之後，他就會反觀自己現在到底好不好，至少他未來的病情不會太糟糕，因為念護理，他會開始重視自己的健康問題，所以我滿開心他去念的！」

全方位健康把關 逆轉糖尿病前期

懿萱分享糖尿病個管師的工作，早上八點到辦公室，整理當日門診收案的病人名單，因為每一科都有納進收案的病人，個管師確認後會把名單送到各診間。接著，開始追蹤病人有沒有回來做半年一次的檢查，如果沒看到回診資料，就要致電提醒；而收案的病人，除了進行保健衛教，還要確定病人有做抽血、眼底鏡拍照等檢查。此外，還要完成醫院承接的糖尿病相關計畫、以及糖尿病相關疾病認證及共照網的評鑑。另一個是病人品質監控，個管師會根據病人抽血報告的內容，評估照護品質再分析檢討，定期在新陳代謝科暨內分泌科的科內會議報告。懿萱說，「糖尿病個管師工作滿忙的，很多是要自己去安排進度，我們從頭到尾全部都是自己去做，就像『校長兼撞鐘』。」

糖尿病保健推廣中心推動的「DANCE with Diabetes (與糖尿病共舞) - 護理個管引領糖尿病共同照護服務」，在 2022 年榮獲國家生技醫療產業策進會頒發第二十四屆 SNQ 國家品質標章認證，而守護病人健康的腳步不曾停歇，懿萱認為「糖尿病前期」是未來可以持續努力的方向。



2015年1月31日，花蓮慈濟醫院小兒部、精神醫學部、營養師及糖尿病個管師團隊，結合慈濟大學醫學系見晴醫療服務隊共同舉辦「第一型糖尿病育樂營」。攝影／彭薇勻

由於健檢報告不會寫出「你是糖尿病前期」，可能是數值有紅字或註記「血糖偏高」，因此糖尿病前期的民眾會認為自己很健康，繼續同樣的生活習慣。懿萱說：「從糖尿病前期到確診糖尿病，有的人可能三到四年，有的人五到六年，有的人幾十年都維持在糖尿病前期，不一定。但有些病人真的很快！」只要積極調整生活習慣、規律監測，糖尿病前期是可以逆轉的。「在他們還沒確診糖尿病之前，你就先把它預防，真正進入糖尿病的人口就不會愈來愈多。這一塊要花很大的時間跟精力，需要很多單位合作協調，所以未來，我最想要把糖尿病前期這一塊把它做起來。」

結合科技服務升級 鼓勵正向思考

糖尿病個管師在聯繫病人主要是以電話聯絡為主，針對第一型糖尿病病人還增加了LINE群組服務，第二型糖尿病病人除了可以加入糖尿病衛教學會的「糖尿

病智慧好幫手」LINE 聊天機器人服務，花蓮慈院癌症醫學中心許仁駿主任正帶領團隊，將為癌症病人開發的個案管理醫療照護 APP 擴展為各科適用的個管 APP，且已有初步雛型，如果病人願意，可以先下載初版 APP。懿萱說，雖然功能還在調整，但裡面有問答區可發問，在週一至週五的上班時間，只要個管師看到都會立即回覆。相較於臨床護理師，糖尿病個管師大部分是可以正常上下班，只是有時需要配合病友活動或疾病課程，利用假日出來參與支援。

對於深耕二十幾年的糖尿病個管師工作，懿萱希望盡快將新人帶起來，即使將來資深同仁退休了，他們也有辦法銜接。若有學弟妹想要擔任糖尿病個管師，其實條件不困難，第一是先考取糖尿病衛教師的資格，第二是拿到當地共照網的認證，第三是要大學畢業。她補充：「最重要的是個管師要一直保持熱忱，心態要很正向，你不要很容易被挫折給打敗。很多時候，你只能一個人去面對，這時



花蓮慈院糖尿病保健推廣中心「Dance with Diabetes(與糖尿病共舞)-護理個管引領糖尿病共同照護」榮獲 2022 年 SNQ 認證。左起為張令雅個管師、王懿萱個管師、葉秀真副主任、林欣榮院長、鍾惠君主任、新陳代謝暨內分泌科吳篤安主任、羅慶徽副院長、游雪峰個管師。
圖／葉秀真提供

候你不要輕易放棄，或是覺得『我不想要怎麼樣』，一旦出現負面的想法，就會朝著負面的方向去發展。我覺得人的信念很重要，不要遇到事情就很負面的去面對。」

懿萱鼓勵護理後進，首先要先喜歡這份工作，其次是從工作中找到成就感，還要認同自己的組織、單位，並且勇敢把握機會。「如果你可以嘗試、願意嘗試，我覺得很鼓勵新進人員去嘗試不同的東西，搞不好嘗試後就可以找到最適合你的那一條路。」

下一代接力 用愛展延護理路

而懿萱對護理工作悉心付出的身影也深植孩子的心，她笑著談起一雙兒女：「我大女兒大學念資工系，小兒子念護理，他讀長庚科大護理系，現在三年級。我兒子是一個很溫柔的男人，我覺得他很適合護理，他自己也不排斥，他可能看媽媽念得也還不錯，畢業後也不用很辛苦的找工作。」看著孩子同樣選擇護理路，懿萱覺得開心又放心，男性護理師有許多生理優勢，未來選擇方向很多，發展可以很多元。

在新冠疫情嚴峻期間，王懿萱曾經支援花蓮慈院防疫旅館照護任務，個管衛教與跨團隊溝通的能力，在這個時候大大發揮功能，學弟妹紛紛讚歎：「學姊，你怎麼可以跟病人說得那麼好！」

「可能因為一直有不同的挑戰進來，讓我不會覺得護理是很乏味或一成不變的工作。」從病房臨床工作轉換到社區健康中心及糖尿病個案管理師，懿萱慢慢累積能力，勇敢轉換跑道，用心呵護病人健康，完善跨領域任務。細數工作中滿滿的成就感：來自主管的肯定，完成糖尿病共照網各種評鑑的通過、衛教學會的認證，獲選優良衛教師、SNQ 認證……當然，最重要的因素就是病人的善意回饋。偶爾工作倦怠了，懿萱就對親友吐吐苦水，或是放個長假，嘗試各種課程，她曾上過紓壓園藝課，還拿到園藝治療證照。

「護理真的很廣，並不只是死守在臨床。你要怎樣去發展，就是有機會要自己去把握、去嘗試，或許真的可以找到哪一條，是你最喜歡也最適合的，而且你可以走得更久，因為你喜歡，才可以走很長遠。」回首三十二年的護理歲月，王懿萱把握每一個機會，留下許多歡喜的足跡，她的歡喜初心，始終如一。☺