

貼心個管

Considerate Mate of Chronic Disease Patients

■ 文 / 江欣虹 大林慈濟醫院健康管理中心護理長

2000年至大林慈濟醫院8A病房服務後，因緣際會轉調冠心病衛教師開始，心裡可說是憂喜參半，喜的是可以開始上正常班，過著日出而作、日落而息的生活，天真的我以為只要坐在位置上等病患來諮詢疾病衛教就可以了；憂的是這可是大林慈濟院區第一個疾病衛教師，因此每件事皆從無到有，凡事要自己著手規劃，包括表單、衛教單張的製作都要一手包辦。

「個人」為本 編織共同照護網

雖然都同屬於心臟科的領域，

但是所做的事情卻大不相同，例如：如何把複雜的心血管檢查或冠心病，解釋成淺顯易懂符合大眾接受的衛教方式，病患才會重視自己的身體疾病，而不單單只是來院看病拿藥。對病患而言，按時服藥、了解藥物的用法、日常生活的保健也是格外的重要，所以自己的專業知識更是需要不斷的去學習，加上地緣關係，當地居民習慣用台語對話，台語必須流暢，這對於從小就說國語的我就顯不足了，需要逼自己不斷的反覆練習才能流利的與病患對應；除了疾病衛教外，建構良好的資訊系統亦是刻不容緩，因此



個案管理師需要專業能力和溝通能力兼具，才能照顧好每一位手上的病人。

從與資訊人員共同設計建立「慢性病共同照護網」網頁，到與門診及醫師討論出病人轉介流程、追蹤管理的方式的擬定，進而與各科室人員合作進行院內各項研究，這些可都是個管師須一點一滴的建立才能完成。

主動出擊 全方位服務

冠心病的個管師成立已經即將邁向八年了，從一開始的疾病衛教已逐漸轉型成個案管理，著重在病患的管理及追蹤，而這樣的管理方式讓病患覺得面對醫護人員時是像自己親人一樣感覺，不再是冰冷的陌生人，病患也知道當身體不適時有一位好的個管理師可以提供相關諮詢，增加病患對自我照顧能力，當病患心情不佳及家庭問題時，我們也是一位最佳的傾聽者，能讓病患訴說著疾病心路歷程，一解憂悶。

衛教是預防疾病及保健的最佳方法，但一般的衛教對慢性疾病的個案是不夠的，因此衍生出個案管理師一職。個案管理是一種持續性的照護，個案管理師所擁有的職責包括臨床照護、病人的代言、協調與協商、疾病的管理……等多項功能。因此，它可以拉近護病關係，增強護病間良好的互動。時時主動的關心病患，加強管理，不論在於衛教、轉介、溝通與協調上均能獲得良好的信任感。針對特殊個案若能立即與醫師相互討論，掌握病情



欣虹常常與病患溝通，對病患有全盤的了解，才能提供全方位的諮商與協助。



個案管理是一種持續性的照護，管理師時時掌握病患的健康狀況，獲得病患與醫師的雙重信賴，就能做好醫病之間溝通的橋樑。

的有效性快速的治療，在討論之間就可深得醫師們的信賴，彼此間良好的醫護關係也慢慢的建立起來。不論是對病患或院方而言，都有良好的成效。漸漸的，院方不斷有其他科別的個管師加入，大家可以彼此切磋不同的專業領域，而外院也不定時有人來做參訪，把院方好的管理及資訊系統帶回去給他院學習。2001年至今，從事冠心病個案管理師的工作已邁入第七年，很高興院方給我這個機會突破自己的能力，從來未曾想過自己可以達到這個目標，成就了個案管理師的重要角色一職。