



樹語心蘭

Hsu-Lan Hsieh,
Tumor Case Manager, Hualien Tzu Chi Hospital

■ 文 | 蘇雅慧



花蓮慈濟醫院腫瘤個案管理師

謝樹蘭

為了照顧病患的長遠健康，在護理領域中出現了「個案管理師」，而癌症病患的照護正是需要個案管理師的協助。癌症從發現、治療、緩解、預後，長時間與病共處，經常讓病患喪失鬥志，不願遵照醫囑定期回診，甚至放棄治療；或是病況突然急遽變化，讓家屬措手不及。在這些挽救生命的關鍵時刻，若有個管師（個案管理師）在一旁協助或提醒定期回診的重要性，就能鼓勵癌症病人勇敢面對疾病，治癒癌症仍有機會。

翻翻手上的檔案資料，一邊往合心十一樓去，腦子裡想著：「這位黃先生是因為口腔癌割除腫瘤後到整型外科微補傷口，如果去的時間不對還會撲空，因為他待不住病房，可能會四處走走……」這位穿著白色護士服，身形纖細瘦長，看起來溫婉又不失幹練，手上總拿著檔案夾或一小本資料的女子，是謝樹蘭。

樹蘭是花蓮慈院負責頭頸部腫瘤病人的個案管理師。在不同病房間穿梭，拜訪新病人、關心舊病人的樹蘭，人如其名，追蹤病患的心志堅定如青蒼綠樹，但面對病患時，卻用蕙質蘭心的溫顏婉語，讓病患無法拒絕她的關心與提醒。從二〇〇六年到現在四年多了，樹蘭，已經是八百多位患者心目中的「癌症管家」。

從父母意選護理 隨緣進入放腫科

樹蘭從小是個聽話乖巧的女孩，在國中畢業的交叉路口，遵從父母的建議念了新生醫校護理助產科。畢業後，在中壢地區的醫院做過近一年的臨床病房工作，那時一群好友相約進修，就一邊工作一邊補習，如願考上長庚

護專二專部在職進修班。念書時間都在晚上，雖然父母貼心地要她專心讀書就好，怕她白天做臨床工作會太累，但樹蘭還是覺得要工作貼補家用，所以就多方嘗試：餐廳會計、超市收銀員、西餐廳的外場服務員……，最後一年則剛好補上長庚醫院的放射腫瘤科一個研究助理的職缺。二十年華的她充實地過了三年，也順利畢業。

在爸爸的召喚下，樹蘭回到新竹家附近的醫院工作，輪三班還好，但不適應醫院的管理，幾個月就不做了。正在想接下來的路該怎麼走，就接到長庚放腫科護理長的電話，問她要不要到放腫科工作，顯然她在工讀時的表現，有受到工作夥伴的肯定。在媽媽的支持下，樹蘭就離家到林口上班，一腳踩進放射腫瘤科的領域，當起放腫科的護理師。

珍惜生命可貴 珍愛家人好時光

問樹蘭怎麼沒想到病房單位工作？她說：「也沒有想或不想，剛好就有放腫科的缺就去了。」當時醫學中心放腫科的規模有七、八臺機器，十位護理師、五位書記，負責一天三、四百位病人來治療，可能是電療或化療，護理師的工作會區分為接初診病人、衛教、或跟診等。樹蘭說，原本個性就急，這段時間會自我要求在固定的時間裡把工作做完，所以常犯胃痛的毛病。放射腫瘤科的護理師不用輪三班，但也有其專業的特殊性，最難的部份，應該是——病人，尤其才二十出頭的樹蘭，就要面對著一個又一個的腫瘤病人。

「剛開始衝擊真的蠻大的！」尤其每兩個月要為新診斷癌症的病人衛教時，「因為當知道自己罹患癌症，他們通常很失落，很無助。」為了能多幫病人一點，

樹蘭總會要病人吃營養一點，吃得越好，就容易撐過電放療，效果會更好，而很多病人的經驗也讓她確定是這樣。她的苦口婆心，讓病人會回頭來找他，問她的意見，還有病人甚至跟她分享心裡話或聊聊家裡的事，變成像朋友一樣。「可是，也有前幾天來治療時好好的，隔一週沒見到人，我們打電話去追，家屬就說他往生了。」類似這樣的消息，讓大家都錯愕。每天每天，從病人的故事和這樣的環境裡，謝樹蘭從青澀到成熟，深深體會人生的無常和健康的可貴，所以



成為腫瘤個案管理師似乎是謝樹蘭護理職涯自然發展的軌跡，一個個病人的生命故事教會她要更懂得珍惜。



會更懂得珍惜，拿捏生命的優先順序。

在這十年間，算一算不知道陪伴過幾萬個腫瘤病人了，這段時間，樹蘭也完成了終身大事，嫁為人妻，然後當了媽媽，有了自己的小家庭。接下來最大的改變，就是來到東部花蓮。

花蓮展開新生活 接手頭頸癌個案

因為先生實在很喜歡花蓮這個環境，最終還是希望住在花蓮，所以他們全家就到花蓮落腳定居，樹蘭也在二〇〇六年七月進入花蓮慈院服務。

經過舊同事的介紹而到慈院癌症中心應徵，由當時擔任癌症中心主任的許文林副院長面試，成為癌症中心的研究計畫助理。樹蘭的資歷非常適合擔任個案管理師，讓癌症中心的服務更完整，因此在護理部章淑娟主任的鼓勵下，成為花蓮慈院的第一位腫瘤個案管理師。樹蘭回想過去最常接觸的也算是頭頸部腫瘤，因為可能十位患者有九位需要電療，她都會接觸到，而花蓮的頭頸部腫瘤病人比例高，頭頸部腫瘤治療團隊陣容堅強，讓她希望自己能好好發揮，給這些病人最適切的照顧與建議。

接手的第一步，就是先建立一套個案管理照護標準與流程。所以現在，病人是哪一期，該怎麼做，大致都知道。「每一週，我會把病人的狀況提到團隊討論會上，大家共同討論決議給病人最好的治療措施。」頭頸部腫瘤團隊包括血液腫瘤科、放射腫瘤科、影像醫學部、病理科、整型外科等醫師、護理長、專科護理師，個案管理師就像是團隊共同照護病人的窗口，一個病人都有一整個團隊的人在照顧。

團隊齊照護 病人的代言人

「伯伯您好，我是腫瘤照護團隊的個案管理師謝樹蘭，這是我的名片，您如果對治療、照顧或追蹤安排有任何問題，我都可以協助您。」「您住院的時候，我會常常來看您，您出院後也可以打電話給我。」

通常，這是樹蘭對病人的自我介紹。對於個案的狀況要全面掌握，除了要清楚瞭解病人的各種檢查報告，與照護團隊開會掌握病人的治療安排，還要依病人的需求，協助照會營養師、社工師等，到病人整個治療結束，還要追蹤病人；另一方面，他也是病人的「代言人」，把病人的需要帶回團

關於個案管理師

美國自1970年代前後，因應公共衛生、社會福利機構及保險公司的實務需求而推展個案管理。行政院衛生署於1997年制定「慢性病患出院準備服務推展計畫」，日後個案管理制度逐漸在臺灣的醫療體系發展。個案管理師制度是一個包含健康評估、計劃、照護、協調與監測等服務系統，在合理的住院天數內，提供符合個案需求的整體性、連續性照護，能增進病人及家屬與醫療人員間的溝通，並可強化醫療團隊間的合作關係。

隊，幫忙解決。目前，每個病人平均追蹤五年的時間。整體而言，溝通協調是個管師很重要的工作能力之一，也需要獨立自主，更需要自我管理。

手上總共累積八百多位病人的資料，仔細問「有效的呢？」樹蘭回頭算算後說：「五百九十多位。」團隊再怎麼努力，有時還是敵不過人生的自然法則。但是，能做的就盡量做。「我會保持手機不關機，晚上或偶爾假日也會接到病人或家屬的電話。他們一定是很需要才會打來的，我也會盡可能回答，或想可以怎麼處理。不過萬一是醫療上緊急發作的狀況，也只能請他先去急診。」畢竟，管理師沒辦法立刻讓病人的身體好轉，但病人慌亂時有人可以問，至少能安一點心。

感恩志工協助 投入宣導遠離癌

從西部來到東部的這幾年，雖然同樣是在醫學中心，但是東西部懸殊的人口比例讓樹蘭感覺，這裡的步調緩慢許多，她說：「我現在不會胃痛了。」而在從事個管師的過程中，病人有希望也會帶來繼續的力量，例如，一位被樹蘭找回來的病人

樹蘭剛去找這位阿伯時，他也才剛知道自己得癌症，經過一段否認與憤怒的心理歷程後，好不容易說服他接受病情開始治療，卻突然找不到人。樹蘭不希望阿伯錯失還能治療的時機，試任何想得到能聯繫的管道，在醫院社會服務室志工師姊與癌症關懷志工謝靜芝師姊的協助下，一起利用中午時間循著病人留的住址找人，沒想到居然是空屋，透過鄰居的幫忙，樹蘭才和病人的姐姐取得聯繫，終於找到病人，建議他回醫院接受治療。目前，這位阿伯的病情已經獲得控制。

東部地形狹長，很多頭頸部腫瘤病人甚至從南花蓮或臺東過來看診治療，常常舟車勞頓，頭頸部腫瘤團隊期望能與玉里、關山慈院結合，讓遠程病人



除了盡可能解決病人的問題，讓病人安心，謝樹蘭也決心投入癌症篩檢的宣導，越少人因癌受苦越好。

能就近得到照顧；而樹蘭要感謝地區的志工，因為當她找不到住得遠的病人時，就不客氣地拜託各分會的志工幫忙協尋。而樹蘭接下來的目標之一，一方面希望能夠在癌症發現的早期就提早介入，幫助早期發現的病人早期治療，提昇治癒率；一方面也會積極投入衛教宣導，因為戒檳戒菸對於頭頸癌病人是非常重要的。可見，要當好一位個案管理師，還有好多空間可以發揮！☺