

善溝通



個案管理師

Case Managers Good at Communication

林翊茜

臺中慈濟醫院社區健康中心護理師

回首護理工作也邁入第 16 年，當初只是因為父親的一句話而走進護理，畢業之後只想著到大醫院較好，就跟著同學北上任職，輪班工作約五年後，思考個人生涯規劃總覺得應再培養護理第二專長，再加上年紀增長與婚姻家庭因素考量，促使自己應多方面學習；種種原因，成為「個案管理師」，轉眼也十年了。

用功考上個案管理師 衛教新知成考驗

在尋找第二專長時，無意間看到有糖尿病衛教師的職缺，當時還是第一次聽到這樣的名稱，心裡想：糖尿病

衛教不就是嘴巴說一說，應該不難吧！

沒想到詢問之下才知道，糖尿病衛教師也是需要訓練與考試，雖然當時並未錄取，但當下就把握住機緣，立即報名上課與參加一系列的課程與考試，在努力了一年多之後終於順利取得資格，也進入個案管理師的工作領域。

成為個案管理師，才知道除了要有正確的糖尿病學理外，還要在短短 10 分鐘內評估病人的照護問題，尤其遇到比自己還「資深」的病人難度就更高。還有心知識的推廣與運用，也是一大考驗。例如，近年不斷有文獻支持提早使用胰島素的好處，但因風俗

民情與過去刻板印象，胰島素治療仍不易被病人接受。

能夠讓原本排拒的病人接受，甚至維持良好狀態，是個案管理師最滿意的成就。

記得那天門診護理師帶一位女士來學習注射胰島素，但她站在門口不進來，手拿著藥單也不去領藥，只是一直說：「我不要打針，你告訴我怎麼做就好，我再回去考慮看看……」若是以前，我會請他再回診間請醫師再溝通，經過幾年的磨練後，我會嘗試用不同方法處理，希望能達雙贏的結果。於是我先請她坐下來，看著她說：「阿姨，可以說說為什麼不想注射胰島素嗎？」『我怕痛，怕打針，打了就不能停了，而且成癮怎麼辦？』「那還有其他的想法嗎？」她搖搖頭。「阿姨，沒關係，每一個人只要聽到打針都會怕，關於您的疑問我會一一告訴您，如果您還是覺得不想換胰島素，我再幫您跟醫師溝通，您看這樣好不好？」她才點頭。經過數分鐘溝通後，或許是她感受到我的真誠，突然開口說：「那我試看看好了！」

病人願接受 專業的成就與滿足

像這樣的情境就是我最開心的時刻，能協助個案勇敢面對改變，讓我深刻了解護病之間的信任關係是很重要的，因每個人有著不同生活背景，加上就醫的模式與態度差異，往往就有不相同的反應。我的經驗是，如能

把握因緣，多散播善的種子，就會有善的循環。

一件事的好壞不能只看當時，只要學會接受一切都是好事，經常也聽見病人怨嘆人生因病苦，這時總是會試著讓他換個角度看待，身體就像機器，用久也需維修，還好血糖高只要好好控制生活規律即可，若為病因不明方法不知的疾病才需擔憂。

人生就像是一條神祕的河流，需要學習度過激流，學習心靈不受到傷害，並且接受與轉念。過去的自己也經常在繁忙中迷失方向，跟病人互動的這麼多年下來，我深信，發生的事情都是好因緣，一切都是最好的安排。現在我時時提醒自己，起心動念間、舉手投足之間，不要忘了感恩、尊重、愛。☺



在婚姻家庭等因素考量下，林翊茜發展第二專長，成為糖尿病衛教護理的個案管理師。