

個案管理師的角色與功能

社區及個案管理室 陳美純個案管理師

初診斷的癌症病人，心中會有茫然、害怕與無助感。許多個案與家屬都不知該如何面對疾病。此時，個案管理師可從旁提供諮詢與心理支持，陪伴病人及家屬處理這份突如其來的壓力。個案管理師會主動提供聯繫方式(專線電話)，讓病人與家屬有諮詢窗口。

病人心中除了對疾病有不確定感，初到陌生的醫院，許多病人對於醫院環境、檢查項目與排檢流程等，也會感到混亂與不熟悉。因此，本院特別設制PAS (Patient Advocate Service) 門診，其目的為協助初診病人安排各項檢查，縮短排檢時程，由專人協助安排看診與檢查事宜，將應接受的檢查盡可能集中在同一時間內完成，盡量讓病人無須住院即可完成治療前的檢查，以縮短疾病診斷的時間。

個案管理師也會依據醫師所擬定的治療計劃，例如手術治療、化學治療、放射線治療等，提供疾病與治療相關資訊，以增加病人對疾病及治療的認知。治療過程中，會適時了解病人的治療情形，並協同相關單位給予病人所需的資源，予以支持和鼓勵，讓病人能感覺到醫療團隊的陪伴，進而減輕病人在治療過程中的擔憂與不安。為了提升醫療品質，我們每個月會檢視逾期治療的病人名單，檢討分析原因，改善要因、對策分析及設定改善目標，以提升醫療品質，讓病人可以早期診斷、早期治療。

為達到良好的治療效果，我們有完整的治療團隊，如胸腔內科、胸腔外科、血液與腫瘤內科、放射診斷科、核子醫學科、病理檢驗部、放射腫瘤科等。當病人診斷確立後，主治醫師會將病人的病情於團隊會議中提報討論，藉由多科整合診治方式討論出最完善的治療方法，訂定個別治療計劃，並配合專責的個案管理師，從診斷到醫療方式的選擇到後續追蹤服務，都有完善的計劃，以提升病人的治療效果。

病人在治療與追蹤期間，個案管理師會持續追蹤病人是否有持續定期接受治療及回診，若病人未依治療計劃接受治療，個案管理師會主動聯繫病人，了解原因並向主治醫師報告，以便及時提供病人可能需要的協助，讓病人能夠繼續治療並定期回診追蹤。

編制個案管理的用意，是希望病人在治療癌症的過程中，能夠得到完整及連續性的照護，給予病人適當的支持與鼓勵，陪伴病人順利地完成治療。