



## 看見科學背後的真實世界： 以胃癌病人為例，淺談個案管理 諮詢服務 LINE@ 應用

文／臺中榮總癌症防治中心腫瘤個管師 張心恬

進入 5G 與物聯網的時代，民眾對於就醫諮詢的習慣也有所轉換，尤其在經歷 COVID-19 的疫情之後，醫療院所也都必須逐步發展出即使降低面對面的連結，但仍可維持高效能的醫療照護與諮詢追蹤模式。

癌症防治中心提供癌症病人全方位一條龍的服務，從診斷、治療，乃至後續的追蹤，無論患者或家屬都會有相關健康諮詢需求；因此，除了維持以往來院、來電的諮詢選項，本院的 LINE@ 也新增了「個案管理諮詢服務」的功能，並先由部分癌症類別試行，後續也將拓展至其他職類的個管健康諮詢。

此諮詢模式以一般民眾所熟悉的 LINE 介面方式為主，民眾只要曾於本院就診並留有聯絡資訊，在進行手機認證綁定後，即可從本院的 LINE@ 中隨時隨地查閱自己的健康相關訊息。

此外，雖然遠距醫療已成為近年來主流發展的一環，但個案管理的精神，就是除了照顧到疾病之外，更重要的是要能夠接觸到「人」、碰觸到「心」，意即罹病過程中屬於個人的生命經驗。這些生命經驗，會藏在數據背後，更需

要透過對話、彼此互動後的關係建立而來。

以胃癌病人為例，過去我們曾對於罹患胃癌而接受胃部手術的病人，進行質性訪談，希望了解病人在術後面臨的飲食及非飲食的生活經驗調適歷程。訪談的初步結果發現，無論就飲食或非飲食層面，病人與家屬們會遇到的情境，往往與個人的行為、文化、認知三者多有相關。也由目前該研究的初步分析，發現大部分胃癌病人會經歷到的問題，包括共食模式、飲食質地進食量的變化、社交活動的參與、準備食物的改變…等，可進一步從訪談內容中，發掘早期介入衛教的參考。除此之外，在經過質性的研究分析後，也發現若能透過例如訪談對話的自由表述，則更能接收到真實世界中的個人經驗與處遇。

在本院的 LINE@ 服務中，個案管理諮詢服務的介面，也擬定以自由表述的對話框作為呈現方式，病人或家屬除了能依循原本即已熟悉的訊息傳送方式操作，更可不受限制地表達自己的問題，甚或有些病人，與個管師早已建立長期的治療性人際關係，雖是醫療照護上的夥伴，但更像是在罹病過程中，一

路相互扶持的好友；透過這樣的個案諮詢管道，LINE@ 也能提供一個類似心情日誌的園地，作為抒發情緒或是個人的罹病歷程紀錄。

作為醫療照護團隊中的個案管理師，我們需要具備實證的精神，用科學的方式探究真理，但我們更相信，科學的過程必須始於人性的關懷；期望藉由

真實世界裡的質性訪談，更能貼近病人與家屬在罹病過程中實際的生命經驗，也期盼 LINE@ 等應用程式在於現代醫療照護、健康諮詢上的運用，始於科技但也平易近人，而此重中之重，我們所在乎的核心價值，恰好也是個案管理師的服務價值，就是以人為本，互為共好的健康促進過程。

## LINE@ 帳戶綁定服務

同意資訊 身分綁定 簡訊認證 綁定完成

## 個案進行健康問題諮詢

選擇帳號

選擇疾病

描述問題

送出資料

