

《精神病康復者也有「經理人」？》

很多精神病康復者，出院後第一次有姑娘阿 Sir 登門造訪，都很樂意討論自己的病況，分享最近身邊有甚麼壓力和擔憂。相反，很少病人會反過來問問來訪的姑娘阿 Sir，究竟是甚麼身份和職系？到頭來，這位如斯體貼入微的醫護人員，究竟是護士還是社工，很多病人都不甚了了。最近還多了一個名稱叫「個案經理」(Case Manager)，叫人誤以為是甚麼公司的經理，更令病人摸不著頭腦。

其實這個職業身份，真的是有點歷史淵源。現代的精神病院，規模龐大，工作人員眾多，整個體系猶如一部龐大冷冰冰的機器。病人就像放在流水作業生產線上的產品，醫生、護士、社工、職業治療師、物理治療師、臨床心理學家，每個部門輪流修理病人的一小部份。病人自覺被「非人化」，對著眼花繚亂的服務，只覺頭昏腦脹。

有見及此，近年英美等地的精神健康服務體制，便聘請了一些 Case Manager，多數由精神科護士、職業治療師或社工兼任，有點像病人的貼身一對一「經理人」。每位經理人只會負責一定數目的病人，以致能對每一位病人透徹了解，為個別病人度身訂做個人化的服務，好處是由於經理人本身都是長期在體制內服務，對體制內不同的服務如數家珍，更能與不同職系的工作人員溝通。有了經理人做「盲公竹」，病人便不會被當作「人球」，在醫院不同部門被踢來踢去。

Case Manager 雖被譯作「個案經理」，但偏偏與醫院的管理階層風馬牛不相及，更不是甚麼公司「經理」，相反卻有點遊走體制內外、為病人奔波的味道，如譯作「個案經理人」，也許更為貼切。

香港精神科醫學院

精神科專科醫生 許龍杰

原文刊載於太陽報 2013.9.15