

## 广州地区个案管理模式的应用现状与启示

隆曼利, 钟小芳

广州市正骨医院, 广东 广州 510000

**【摘要】** 个案管理是一种以病人为中心, 通过整合和协调各种资源及专业人员以达成控制成本与改善质量的照护系统。该模式被广泛运用于长期照护、慢性疾病、出院准备等领域, 并已被证实对改善患者预后、提升成本效益、提高患者满意度等方面有极高的应用价值。本文就该模式在广州地区的应用现状及对各医疗系统开展个案管理的启示进行综述, 以期个案管理的全面普及提供参考依据。

**【关键词】** 广州地区; 个案管理; 现状; 启示

### Application Status and Enlightenment of Case Management Model in Guangzhou

LONG Man-li, ZHONG Xiao-fang

Guangzhou Orthopedic Hospital, Guangzhou Guangdong 510000, China

**【Abstract】** Case management is a kind of patient-centered care system that integrates and coordinates various resources and professionals to achieve cost control and quality improvement. This model is widely used in long-term care, chronic diseases, discharge preparation and other fields, and has been proved to have high application value in improving the prognosis of patients, enhancing cost-effectiveness, improving patients satisfaction and other aspects. This paper summarizes the application status of the model in Guangzhou and the Enlightenment of case management in various medical systems, in order to provide reference for the comprehensive popularization of case management.

**【Key words】** Guangzhou Area; Case Management; Current Situation; Enlightenment

近年来, 随着人们生活方式的改变以及我国人口老龄化加剧, 各种慢性病及意外伤残的发生率日益增加, 我国人均带病生存期不断延长, 给家庭及社会造成沉重的负担。而当今生物-心理-社会的医学模式对医疗服务提出了更高的要求, 既要求住院期间能够快速康复、保证医疗质量、缩短住院时间, 满足患者精准、连续的个性化需求; 又要关注患者院外的照护需求, 延伸对患者的健康管理及康复护理。此外, 在现行医保体制下, 如何降低医疗费用、提高患者的满意度也是人们关注的重点。个案管理作为一种新型的医疗管理模式, 因其可解决患者整体性、连续性照护服务需求、较好地整合资源、无缝连接多种医疗社会服务的优势<sup>[1]</sup>, 被国内外众多学者所关注。目前, 国外发达地区已形成系统的科学管理和服务体系, 建立了专业个案管理认证组织<sup>[2]</sup>; 我国港台地区也出台了相关政策, 个案管理发展趋于成熟; 内地各省份虽仍处于探索阶段, 亦取得一定成效。广州市作为我国最重要的经济和人口城市之一, 有着特殊的经济、社会、医疗资源等背景, 研究广州市的个案管理发展水平与方向, 对全国各地的个案管理发展有着重要的启示和

借鉴作用。本文通过检索近年来有关个案管理的研究文献与广州地区部分医院发表的个案管理文献。从个案管理的概念、个案管理现状、运营过程中存在的问题及具有的启示意义等方面进行综述, 以期个案管理在国内的全面开展提供参考。

#### 1 个案管理的概念

个案管理是管理性照护的一种方法, 是一个集健康评估、照护计划、实施照护、协调与监测等于一体, 以个案为中心, 通过整合和协调各种资源及专业人员以达成控制成本与改善质量的照护系统。个案管理的概念是由一家保险公司于1970年提出的, 其目的是为了控制通常由灾难性的事故或疾病引发的高额保险要。后来相关学者在精神病患者出院后的社区管理中首次将该管理模式应用于疾病的管理中<sup>[3]</sup>。20世纪80年代, 美国政府为了降低医疗成本、维持医疗品质而率先推出了个案管理模式, 其目的是在保证必需的医疗服务的同时, 加强对各种治疗措施的管理和控制。随着个案管理实践与研究的不断深入, 美国护理个案管理协会(CCMC)<sup>[4]</sup>认为个案管理是一种合作过程, 包括评估、计划、执行、协调、监督和评价来选择医疗服务, 以满足

病人的健康需求,通过多种交流和选择治疗条件而达到医疗服务高质量、收费又合理的结果。港台学者<sup>[5]</sup>认为个案管理是一种以患者为中心,包含多学科合作的照护模式,通过整合和协调医疗系统资源,对需要长期照护及治疗费用高的患者提供整体性、持续性、协调性的照护计划,已达到提高医疗效益、减少患者负担的目的。国内学者<sup>[6]</sup>认为个案管理是一种管理性照护的方法;是一个涉及多学科的程序,其注重各医疗团队成员间的协调和合作,以个案为中心,以整合和提供服务为重点,最终达到成本效益和质量兼顾的目标。通过上述可知,个案管理是一种以个案为中心,涉及多学科合作,通过整合和协调各专业人员为患者提供整体性、持续性的照护服务,从而实现提高成本效益和医疗品质的目的。

## 2 个案管理现状

### 2.1 国内外个案管理现状

(1)国外现状:个案管理在国外经过30多年的临床实践与研究,已经形成了完整的体系,并且得到充分的验证。相关文献<sup>[7-8]</sup>证实,个案管理对于改善糖尿病、慢阻肺(COPD)及高血压等慢性病的医疗结局具有显著意义;同时,个案管理对于提高患者的生活质量、满意度及治疗依从性等均有显著成效。此外,个案管理还可有效降低了患者的住院天数及再住院率,同时缩减了医疗支出。(2)港台地区现状:港台地区是我国最早引入个案管理概念的地区,香港个案管理的研究始于2002年梁法等对个案管理在降低医院服务利用率的随机对照试验<sup>[9]</sup>。台湾的个案管理始于1996年荣民医院将个案管理应用于癌症患者的业务管理中,提高了患者的治疗依从性及治愈率并提升了患者对照护质量的满意度。<sup>[10]</sup>经过20年来的发展,港台地区的个案管理发展趋于成熟,拥有了各自的管理体系与模式。(3)内地现状:个案管理在内地起步较晚,现有的个案管理报道大多是初探式的研究,缺乏系统化的研究和成熟的运用模式。随着我国医疗保险制度在不普及和完善,其付费方式在不断地完善和改革,因此,各级医院迫切需要对疾病治疗质量和费用进行科学管理和监控。北上广等经济发达、人口密集、医疗资源集中的地区率先开展了个案管理在各种慢性病及术后康复患者中的应用研究,并取得了显著的成果。刘晓青等<sup>[11]</sup>的研究显示,个案管理对脑卒中患者的功能结局、治疗依从性及降低疾病费用等有着显著的成效。

### 2.2 广州地区个案管理现状

广州市作为我国对外开放的前沿,经济发达、人口众多,也是华南地区医疗资源最发达和集中的地方,是国内最早引进个案管理的地区之一。经过多年的实践在个案管理模式的研究与应用中取得了显著的成果。广州市各大医疗机构及相关学者在借鉴国外先进理念及临床依据的基础上,积极探寻符合中国特色的个案管理方式。通过分析相关文献可知,广州学者在社区服务、慢病管理、伤残康复等领域取得了一定的成果。南部战区总院的邓娟、谢红疹等<sup>[12]</sup>通过综述探讨脑卒中个案管理师实践模式的研究,旨在证明个案管理在规范卒中患者管理、整合社区资源等方面能够发挥重要作用。广州市老人院的李嘉琦<sup>[13]</sup>对个案管理模式应用于广州S养老院的经验进行研究,旨在证明个案管理能为患者提供整体型的、持续性的协调的医疗照护。中山大学肿瘤防治中心的蒋向玲等<sup>[14]</sup>对肿瘤个案护理进行综述研究,旨在探索符合中国国情的肿瘤个案护理模式。广州市第一人民医院的杜萍等<sup>[15]</sup>采用个案管理对189例鼻咽癌患者进行对照研究,结果,实验组诊断期完成检查时间和首次住院天数缩短,既定治疗计划完成率和治疗期间复诊依从性高,IV度骨髓抑制发生率低,说明个案管理模式可为鼻咽癌患者提供全程,连续性,高品质的护理,提高患者复诊依从性,提高治疗计划完成率,提高医疗护理质量。广东省工伤康复医院的学者<sup>[16-18]</sup>对卒中、伤残等进行康复治疗的患者进行个案管理研究,结果表明,个案管理在评估工伤患者的康复需求的基础上,统筹相关服务,沟通,协调和利用与工伤患者康复相关的所有资源,促进工伤患者的全面康复。

## 3 广州个案管理发展的启示

### 3.1 实施个案管理的必要性

本文介绍了国内外个案管理的运行模式及发展现状,再结合广州地区各领域学者对个案管理研究的相关文献报道,旨在说明个案管理在不同地区、不同疾病患者护理过程中的所产生和发挥的重要作用。广州各机构分别从不同病种和方向探讨不同的个案管理模式,结果表明个案管理不仅减少了患者的住院时间和次数,还改善了患者的生存结局、满意度、康复依从性及心理状况等,这些成效的取得符合当前我国医疗卫生改革的总目标。因此,在我国现行体制环境下建立个案管理是医疗卫生发展的必然趋势。

### 3.2 建立个案管理模式的建议

### 3.2.1 标准与制度的建立

个案管理师是管理模式的领导者与协调者，是整个管理模式的核心。个案管理师的专业性对个案的实施结果至关重要。目前，在内地各医疗机构的个案管理团队中，基本由护士来充当个案管理的执行者与协调者，很容易将专科护士与个案管理师的角色混淆，无法发挥个案管理师角色的优势，导致未能取得最佳效果。根据国外现行模式及实践经验，建立系统化、标准化的个案管理师资质认证标准，严格执行准入制度、规范化工作流程、具体化工作职责、工作指引和考核制度是管理的重要保障。

### 3.2.2 团队建设重点

个案管理是一种多学科协作的管理模式。因此，实施个案管理模式，必须组建包括医生、护士、医技等人员在内的管理团队，并确定个案管理者的身份与地位。个案管理师的职责要求个案管理师有较强的沟通能力和协调能力，以及团队合作精神。随着国内医护一体化的深入开展，我国护理与医疗的协作越来越紧密，但是患者需要更多专业人员参与帮助，例如营养师、物理治疗师、社工等，在未来的工作中多专业的团队合作将是发展的方向。目前，很多医院个案管理师的担任者为均为经验丰富的临床专家，但由于专家工作繁忙，经常无法参与患者的会诊，也不能和医生讨论患者的治疗方案，导致个案管理未能及时有效的执行，所以确定个案管理者的身份与地位非常重要。

### 3.2.3 个案管理实施过程

个案管理的目的在于为患者提供整体性、持续性的照护，其实施过程包含了患者住院期间与多学科团队成员之间沟通，治疗方案的商讨与选择，以及患者出院后的电话随访、健康指导等，目的在于为患者提供低成本、高效益的服务，更好地改善医疗结局。个案管理计划的实施应该包括提高护理质量和控制患者费用支出两个方面<sup>[16]</sup>。个案管理者不仅要做好患者的各种诊治必要的预算，还要告知患者及家属其可利用的保险福利及预期所需支付的费用，针对每个患者的实际情况建立一份与之相适应的管理计划书。

### 3.3 思考与启示

#### 3.3.1 个案管理存在的问题

通过个案管理在广州地区的实践可知，个案管理契合我国卫生事业发展的方向与政策，与“院前急救、院内治疗、院外康复、基层健康管理”的服

务体系有效衔接，在规范化疾病诊疗，优化医疗管理流程、患者管理、整合社区资源、疾病管理等方面发挥重要作用。<sup>[19]</sup>但仍处于摸索阶段，仍存在诸多问题，例如①各区域、各单位的研究领域差异性较大，个案管理模式不一；②研究多为针对单病种，缺乏系统性的研究；③缺乏规范化的个案管理师培训体系；④个案管理团队多为临时组建，管理者多为兼职人员，职责混乱，信息资源库建立不统一、延续性照护资源短缺。

#### 3.3.2 个案管理的启示

由于我国各区域经济发展及医疗水平的不均衡，我们无法将发达地区的发展模式进行复制，而是要借鉴广州等区域的发展经验结合各地的实际情况建立适合当地的发展模式。例如①将个案管理融入医疗卫生体系，在我国现行体制下，只有通过医疗卫生体系的干预才能有效落实个案管理制度的规范化和制度化，个案管理师培训、选拔制度及体系的建立需要从组织和制度层面加强监督和认证；②强化以患者为核心的医疗服务理念，以服务对象的健康为主导，延伸连续服务，探索全病程个案管理模式，开展跨团队、跨机构的团队协作，让社工、志愿者等融入患者的社区服务过程，让患者参与到医疗服务的设计与实施中来，充分整合和协调各系统资源，通过强强联合为患者提供1+1>2的全周期医疗专业服务。③依托互联网、大数据平台等实现跨区域远程多学科团队协作，不同区域不同机构的优势资源与研究方向不同，通过信息化手段不仅可以实现对患者院前、院后的有效管理和监督，还能整合各方资源，建立信息互通系统平台，为彼此个案管理发展提供借鉴，进一步促进个案管理科学化、规范化、成熟化，共同探寻一种确保服务质量和成本控制的持久战略。

### 参考文献

- [1] Woodward J, rice E, Case management[J]. Nurs clin N Am, 2015, 50(1): 109-121
- [2] Lukersmith S, Millington M, Salvador-Carulla L. What is Case Management? A Scoping and Mapping Review[J]. International Journal of Integrated Care, 2016, 16(4): 2.
- [3] 宋意, 龚敏, 余晓佳. 个案管理的基本概念与应用 [J]. 中国护理管理, 2011, 11(12): 92-93.
- [4] 刘晓英, 陈海瑛. 美国护理管理现状与未来 [J]. 护理研究, 2001, 15(02): 120-121.
- [5] 甘莉, 林伟华, 杨蓉. 台湾地区护理个案管理的发展及现状 [J] 护理研究, 2014, 28(12): 4491-4493.

(下转第 221 页)



(上接第 215 页)

- [6] 薛美琴, 张玲娟. 个案管理模式在我国的应用及思考 [J]. 中华护理杂志, 2014, 49(3): 367-371.
- [7] Sutherl D, Hayter M. Structured Review: evaluating the ef-fectiveness of nurse case managers in improving health outcomes in three major chronic disease[J]. Journal of Cliniealnursltla, 2009, 18: 2978-2992.
- [8] Chiu WK, Newcomer R. A systematic review of nursc-aseistedeuse management to improve hospital discharge transition outcomes for the elderly[J]. Professional Case Management, 2007, 12(6): 330-336.
- [9] Leung acr, Yau DCN, liu CP. et al. Reducing utilization ofhospital services by the case management approach: a ran-domized control trial[J]. Australian Health Review, 2002, 28(1): 78-96.
- [10] 陈互枝, 邹怡真. 台北荣名总医院肿瘤个案管理经验分 享 [J]. 中国护理管理, 2010, 10(3): 21-22.
- [11] 刘晓青, 金爱萍, 董琼, 等. 脑卒中病人个案管理的研 究及应用进展 [J]. 护理研究, 2018, 3(32): 8-11.
- [12] 邓娟, 谢红珍. 脑卒中个案管理师实践模式的研究进展 [J]. 中华护理杂志, 2018, 53(8): 1009-1014.
- [13] 李嘉琦. 个案管理模式在养老机构中的应用及思考—— 以广州 S 养老院为例 [J]. 劳动保障世界, 2019, 31(29): 25, 27.
- [14] 蒋向玲, 覃惠英, 谭坚铃, 等. 肿瘤个案管理实施现状 与思考 [J]. 中国护理管理, 2015, 15(6): 678-680.
- [15] 杜萍, 王志敏, 刘杰, 等. 鼻咽癌个案管理模式的临床 应用及成效评价 [J]. 广州医药, 2020, 23(4): 41-43.
- [16] 杨晓姗. 个案管理服务模式在脑卒中患者中的应用 —— 以广东省工伤康复医院为例 [J]. 中国社会工作, 2019, 23(30): 44-47.
- [17] 卢讯文, 许茹玲. 个案管理技术在工伤职工重返工作中 的应用 [J]. 中国康复医学杂志, 2015, 13(7): 707-711.
- [18] 刘川. 康复机构中医务社会工作的实践——以广东省 工伤康复医院的服务为例 [J]. 按摩与康复医学, 2018, 9(15): 91-94.
- [19] 杨桂华, 袁玮, 梁亚慧, 等. 个案管理模式的应用现状 与启示 [J]. 中华护理教育, 2021, 18(1): 92-96.

**收稿日期:** 2020年12月16日

**出刊日期:** 2021年1月10日

**引用本文:** 隆曼利, 钟小芳. 广州地区个案管理模式的应用现状与启示 [J]. 当代介入医学, 2021, 1(01): 213-215, 221. DOI: 10.12208/j.ddjryx.2021.0087

**Copyright:** © 2021 by author(s) and Open Access Journal Research Center.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**