

doi: 10.3978/j.issn.2095-6959.2019.11.034

View this article at: <http://dx.doi.org/10.3978/j.issn.2095-6959.2019.11.034>

个案管理模式在慢性心力衰竭患者中应用的研究进展

张丽¹, 崔德君¹, 王娟娟¹ 综述 田梅梅² 审校

(同济大学附属上海市第十人民医院 1. 心内科; 2. 骨科, 上海 200072)

[摘要] 个案管理模式应用于疾病病程长, 涉及多学科治疗照护的慢性疾病, 为患者提供个性化、连续性的疾病照护模式, 可以有效降低患者再入院率, 提高其生活质量。目前国外主要包括出院计划、社区个案管理、标准电话随访以及居家监控4种个案管理模式, 探索适合本土的个案管理模式对我国慢性心力衰竭患者具有重大意义。

[关键词] 个案管理; 慢性心力衰竭; 护理

Research progress of case management model in patients with chronic heart failure

ZHANG Li¹, CUI Dejun¹, WANG Juanjuan¹, TIAN Meimei²

(1. Department of Cardiology; 2. Department of Orthopaedics, Tenth Hospital Affiliated to Tongji University, Shanghai 200072, China)

Abstract Case management model is applied to chronic diseases with long course of disease, involving multi-disciplinary treatment and care. Providing individualized and continuous disease care model for patients can effectively reduce the readmission rate of patients and improve their quality of life. In the present, the foreign case management includes discharge plan, community case management, standard telephone follow-up, and home stay. It's of great value for Chinese patients with chronic heart failure to find a suitable case management model.

Keywords case management; chronic heart failure; nursing

慢性心力衰竭(chronic heart failure, CHF)是心血管疾病的终末阶段, 具有高病死率、高再入院率、高费用、低生活质量等特点, 给患者、家庭及社会造成巨大的经济负担^[1]。导致CHF患者住院和生活质量下降原因可能与患者、医疗服务提供者和经济系统有关^[2]。对于CHF患者而言, 提高患者疾病管理能力, 使其在症状、身体、心理和功能方面起到了良好的效果。很多患者由于缺乏

疾病相关知识, 出院后遵医行为较差, 或有一些患者根本不知道如何进行正确的康复, 加之患者的自我管理意识不够, 对控制体重和限盐饮食不重视, 研究^[3]已经证明改善患者自我护理能力可以有效减少心力衰竭再入院率。由此可见, CHF患者需要持续性的照护计划。个案管理可运用于疾病病程长, 涉及到多个学科治疗的慢性疾病, 可满足此需求。

收稿日期 (Date of reception): 2019-03-14

通信作者 (Corresponding author): 田梅梅, Email: plum2009@126.com

1 CHF 个案管理基本内容

1.1 个案管理定义

美国护士资格认证中心ANCC^[4]将个案管理定义为“一种灵活的、系统的、合作性的方法,为特定的人群提供并协调其医疗护理的服务”,它以满足个体的健康需求,达到缩减成本、提高效率,同时提高护理质量和效果的目的。个案管理的基本过程包括评估、计划、实施、评价、反馈在内的贯穿于患者的整个医疗过程的合作性程序。

1.2 CHF 患者个案管理基本过程

根据个案管理的5个基本实施步骤^[5],在CHF患者中应用基本过程如下:1)评估与评价。评估心力衰竭患者体征和症状,包括对患者的一般护理、与患者在探视时建立关系、身体和心理状况检查、生活方式评估、一般药物检查和筛查测试。并且评估家庭环境的任何问题或潜在问题,例如楼梯。2)规划。召开参与CHF患者的卫生专业人员小组会议,目的是报告和规划患者护理,确定护理计划。3)实施。对CHF患者进行健康教育,了解病情、治疗和预期结果,以协助患者自我管理 and 自我护理。4)协调。评估影响CHF患者康复的因素,如经济、营养、家庭支持、心理状况,将问题与医生进行讨论,建议将患者转介给其他健康或社会护理专业人士,可以是营养师、康复师和心理咨询师等。5)监测和审查。当患者情况达到最佳水平状态或者死亡,即终止此护理模式。6)其他。提供帮助患者恢复健康的物品,如药片盒、称重秤和可测量的水杯。注重家庭参与,例如在患者护理的目标设定、健康教育或积极监察方面,并为心力衰竭患者提供情感支持。

1.3 CHF 个案管理实施者

个案管理是一门以个案管理师为主导,多学科团队成员参与的管理计划。个案管理师结合CHF疾病特点、患者情况、医疗资源等各方面因素,充分利用有限的医疗护理资源来满足患者的多方面需求,使患者在有限的时间和空间内得到所需的各种信息和心理支持。个案管理师不仅需要专业的临床经验,制定治疗计划与目标,确保患者如期完成所需要的检查治疗,还要有协调、管理、统筹个案能力,负责与医师、医疗小组及患者协调沟通能力,以便在预定的时间内达成期望的目标。个案管理师可由全科医生、护士担任,就临床知识和相关经验而言,主要为护理

人员^[6]。美国护士协会建议,个案管理师应以有硕士学位或先进临床管理技能的人员最佳^[7]。国内也有学者^[8]提出:护理研究生教育中也应开展个案管理课程。因为高层次护理人才接受的教育更广泛,且工作经验丰富,可理论联系实际给患者提供更好的健康教育,也会从一个整体的、有利于康复的角度来考虑问题。

2 CHF 患者个案管理现状

个案管理模式是为患者提供连续性、个性化的护理照护服务,通过评估患者及家庭的具体情况,利用可用资源,干预患者知-信-行及生活方式等方面,从而实现延续性、整体化的疾病管理^[9-11]。个案管理的主要目的是个案管理团队以合作的方式为案主提供高质量的服务,低成本效益但医疗结局良好。个案管理师需要根据患者的疾病和生活情况对不同医疗专业人员、服务机构、卫生保健机构进行协调安排。首个个案管理病例在英国实施,美国及欧洲其他国家也形成各自较为丰富多样的个案管理模式。

2.1 国外研究现状

2.1.1 基于医院的出院计划模式

从医院到家庭是一个复杂的高风险过渡时期,出院计划是针对患者需求而设计的护理过渡程序,它不只集中于患者健康状况和依从性,而且对患者心理社会问题更加关注。2015年一项Meta分析结果^[12]显示:由护士主导的慢性病康复患者早期出院计划中,可以降低患者的总费用和重新入院费用,提高患者的满意度和总体生活质量。胡永琼等^[13]将出院计划应用到慢性心力衰竭患者进行为期6个月的研究,结果显示:出院计划有效改善患者自护能力,提高其生活质量。Lannin等^[14]的一项系统评价显示:护士主导的为患者量身定制的出院计划减少患者住院时间,降低再入院率,增加患者和医护人员的满意度。但是目前缺少评估患者出院计划需求的标准化工具,不同国家正在积极探索运用循证的手段找出最佳的出院计划模式。

2.1.2 基于社区的个案管理

社区个案管理模式^[15],也称为院外个案管理模式,最早由亚利桑那州的杜克森医学中心开发,在这种模式下,个案管理师伴随CHF患者从病房一直到社区单元,这使得个案管理师与患者之间的关系是延续的,从而建立长期的合作

关系。英国一项针对33家社区医院CHF患者的研究^[16]中, 常规组是全科医生管理的门诊随访, 实验组实施个案管理, 结果显示: 实验组6, 12个月再入院人数较常规组显著减少。但是Huntley等^[17]收录4家社区CHF患者个案管理的系统评价发现: 与常规组相比, 个案管理对CHF患者再入院率、缩短住院时间没有显著改变, 证实由社区发起的个案管理质量参差不齐, 可能跟社区医务人员资质有关。

2.1.3 标准化电话随访

电话随访已经成为延续护理中重要的组成部分, 可以单独使用, 也可以做为干预方式联合使用。个案管理师通过软件程序对CHF患者进行标准化电话随访, 取得了满意的效果。一项多中心涉及1 500名患者的研究^[18]中, 患者出院后接受6个月的电话随访, 其再入院率降低, 并且将护士集中起来可以为更多的患者服务, 如家庭经济不足以雇用全职护士或者住在偏远地区的患者。该研究中, 患者接受的电话随访时间有所不同, 主要根据患者住院期间服药依从性、饮食建议采纳情况、病情恶化迹象及对症状了解情况来自动设置患者教育、数据收集和文档的优先级程序。重要的临床信息在项目中被组织起来, 以方便个案管理师对患者的管理, 并且设定标准化反馈系统, 如报告突然体重增加的患者将在第2天接到1个后续电话, 以评估对建议的干预措施的反应, 并密切监测液体潴留的迹象和症状。借此软件, 大大提高个案管理师的工作效率。Daniel等^[19]对CHF患者电话干预结束后3年的研究中, 干预组心力衰竭病死率较低(37.2% vs 42.6%), 证明了电话干预作用的持续性, 并且这是一个简单、低成本的干预, 每位患者每年90美元, 很容易在不同类型的患者和中心执行。但是由于缺乏视觉提示和无法对患者进行身体检查, 电话病例管理具有挑战性, 电话案件管理的有效性很大程度上取决于个案管理师的独特能力和经验。

2.1.4 居家远程监控模式

CHF患者病程和治疗周期较长, 有患者担心出院后病情反复, 得不到及时救治。通过远程监控系统对心力衰竭患者情况进行实时监测, 及时发现患者的病情变化和护理需求, 从而减少患者的心理负担, 提高生活质量。Burdese等^[20]对高危老年CHF患者进行20个月的远程监控显示, 每位患者平均住院费用从116.85欧元/年降至40.06欧元/年, 且与上一年相比, 因心力衰竭住院人数也明显减少。Steventon等^[21]随访CHF

患者12个月后发现: 与常规组对比, 远程监控组再入院率明显下降, 门诊访问次数明显减少, 使患者更加方便快捷地利用医疗资源。远程监视^[22]一方面通过监测患者生理指标和症状体征, 激发患者拟解决的关键问题, 来提高患者的自我管理能力和依从性, 同时临床医生在心力衰竭恶化时进行早期干预, 有效减少并发症的发生。另一方面可能因为远程监控的存在让患者感到舒适, 并且减少了患者与医疗保健提供者进行正式接触的焦虑和需求。但是, Chaudhry等^[23]进行多中心随机对照试验发现: 实验组通过电话语音互动系统进行数据的传输, 两组6个月再入院率及全因病死率无明显差异。提示居家远程监控模式的有效性, 与标准化的远程监测方案、应急调整方案及充足的医护人员配备有关。

2.2 国内研究现状

目前, 在我国内地出院患者对延伸护理服务高需求的背景下, 针对CHF的个案管理也积极开展起来。刘娟^[24]对CHF患者实施个案管理, 结果显示干预后3, 6个月观察组6 min步行距离及生活质量较对照组更有优势($P < 0.05$, $P < 0.01$), 提示该方案能有效提高CHF患者健康管理的效果。程慧琳^[25]的研究中, 个案管理模式能够提高患者治疗依从性, 提升临床综合治疗效果。高润英等^[26]对CHF患者实行6个月个案追踪化监护, 实验组心功能指标LVED, LVEF, 6MWT的改变及生活质量显著优于对照组($P < 0.05$), 证实个案追踪化监护对改善CHF患者心功能状况及提高患者生活质量有重要意义。

3 个案管理现存的问题

个案管理模式在内地起步较晚, 但发展很快, 在心血管疾病方面的报道也逐渐增多, 然而在CHF患者个案管理的领域研究依然不多, 且存在以下问题: 1) 个案管理中多是医生和护士协作完成, 缺少多学科团队协作, 在人力资源、学科配置、护士能力等方面仍存在不足。也缺少多学科团队成员之间的评价指标, 应积极探索多学科团队在个案管理中的最佳合作模式。可以充分借鉴我国台湾地区个案管理模式的评价指标体系, 其包括患者、个案团队成员两方面以及横断面、过程面和结果3个层面的指标, 其中包括患者的成本效益^[27]。2) 个案管理模式尚未得到政府、医院、社会的支持, 需要医院、社区间信息共享, 才能更有效地解决患者延续护理的有效性; 人力资源配置不足, 制度保障缺

失,我国大陆目前尚无个案管理师培训及资质认证,大部分都是医护人员兼职,阻碍了个案管理模式的发展,建议专职。3)成本效益的证据是缺乏的,很少有研究进行成本比较。de Bruin等^[28]调查了疾病管理对一系列慢性疾病的成本效益,这些数据对于心力衰竭是最积极的。这一点需要在今后的研究中加以完善。

4 个案管理在我国 CHF 患者中应用的必要性和有效性

4.1 个案管理师对临床路径进行质量控制

临床路径是对疾病采取标准化的流程管理,深受广大医护人员认可。张标等^[29]的研究证实:临床路径成功与否,离不开个案管理师。一方面,临床路径的顺利实现需要个案管理师进行质量控制,重点在于路径中临床诊断的准确性和必选项目的实施情况,以确保临床路径的质量^[30];另一方面,实施个案管理制度下的临床路径,可以有效提高患者依从性,降低住院费用,改善患者生活质量;同时可以帮助个案管理师及时发现问题,优化临床路径,更好地为患者提供高质量的服务^[31]。

4.2 个案管理师对实施医保预付制的 CHF 患者提供信息

CHF患者因为病情复杂且处在不断变化中,使患者总是与医院打交道,但是由于文化程度及专业的不同,对疾病不了解,一旦住院,和医生间的信息不对称现象往往使患者处于劣势地位;个案管理师的核心功能为患者提供咨询与指导,实现信息沟通和协调的桥梁,确保患者在完全知情的情况下做出选择,并且理解自己选择的含义,对医患信息不对称的现象有所改善,防止患者被诱导手术或直接开出一些超出医保范围的药品,造成不必要的经济支出负担。

综上所述,亟需探索适合本土的个案管理实践方案,给患者提供有效的服务,改善CHF患者健康行为,规范CHF相关护理行为,促进CHF专科护理的发展,减轻患者的医疗费用。

参考文献

1. Lindenfeld J, Albert NM, Boehmer JP, et al. HFSA comprehensive heart failure practice guideline[J]. *J Card Fail*, 2010, 16(6): e1-194.

2. Lee DS, Austin PC, Rouleau JL, et al. Predicting mortality among patients hospitalized for heart failure: derivation and validation of a clinical model[J]. *JAMA*, 2003, 290(19): 2581-2587.
3. Ensign CM, Hawkins SY. Improving patient self-care and reducing readmissions through an outpatient heart failure case management program[J]. *Prof Case Manag*, 2017, 22(4): 190-196.
4. Barbara C, Susan RJ. Staffing and nursing care delivery models[M]. New York: Contemporary Nursing, 2001: 431-451.
5. Standards of practice for case management[R]. CMSA, 2009.
6. Trinidad EA. Case management: a model of CNS practice[J]. *Clinical Nurse Specialist*, 1993, 7(4): 221-223.
7. 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.
SONG Yi, GONG Min, YU Xiaojia. Concept and application of case management[J]. *Chinese Nursing Management*, 2011, 11(12): 92-93.
8. Barbara C, Susan RJ. Staffing and nursing care delivery models[M]. New York: Contemporary Nursing, 2001: 431-451.
9. Bleich C, Buscher C, Melchior H, et al. Effectiveness of case management as a cross-sectoral health care provision for women with breast cancer[J]. *Psychooncology*, 2017, 26(3): 354-360.
10. Lin H, Chen S, Peng H, et al. Effects of a case management program on patients with oral precancerous lesions: a randomized controlled trial[J]. *Supportive Care in Cancer*, 2016, 24(1): 275-284.
11. Joo JY, Liu MF. Case management effectiveness in reducing hospital use: a systematic review[J]. *Int Nurs Rev*, 2017, 64(2): 296-308
12. Zhu QM, Liu J, Hu HY, et al. Effectiveness of nurse-led early discharge planning programmes for hospital in patients with chronic disease or rehabilitation needs: a systematic review and meta-analysis[J]. *J Clin Nurs*, 2015, 24(19/20): 2993-3005.
13. 胡永琼, 邓云霞. 出院计划在慢性心力衰竭患者护理中的应用及效果评价[J]. *中国护理管理*, 2016, 16(4): 531-534.
HU Yongqiong, DENG Yunxia. Assessment of the application and impact of discharge planning for patients with chronic heart failure[J]. *Chinese Nursing Management*, 2016, 16(4): 531-534.
14. Lannin NA, Clemson LM, Cameron ID, et al. Discharge planning from hospital[J]. *Cochrane Database Syst Rev*, 2016(1): CD000313.
15. 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.
XUE Meiqin, ZHANG Lingjuan. The delivery and inspiration of case management model in China[J]. *Chinese Journal of Nursing*, 2014, 49(3): 367-371.
16. Hancock HC, Close H, Mason JM, et al. Feasibility of evidence-based diagnosis and management of heart failure in older people in care: a pilot randomised controlled trial[J]. *BMC Geriatr*, 2012, 12: 70.
17. Huntley AL, Johnson R, King A, et al. Does case management for patients with heart failure based in the community reduce unplanned

- hospital admissions? A systematic review and meta-analysis[J]. *BMJ Open*, 2016, 6(5): e010933.
18. Black JT, Romano PS, Sadeghi B, et al. A remote monitoring and telephone nurse coaching intervention to reduce readmissions among patients with heart failure: study protocol for the Better Effectiveness After Transition-Heart Failure (BEAT-HF) randomized controlled trial[J]. *Trials*, 2014, 15: 124.
19. Daniel F, Sergio V, Alejandro M, et al. Long-term results after a telephone intervention in chronic heart failure: DIAL (Randomized Trial of Phone Intervention in Chronic Heart Failure) follow-up[J]. *J Am Coll Cardiol*, 2010, 56(5): 372-378.
20. Burdese E, Testa M, Raucci P. Usefulness of a telemedicine program in refractory older congestive heart failure patients[J]. *Diseases*, 2018, 6(1): E10.
21. Steventon A, Bardsley M, Billings J, et al. Effect of telehealth on use of secondary care and mortality: findings from the whole system demonstrator cluster randomized trial[J]. *BMJ*, 2012, 344: e3874.
22. Abraham WT, Adamson PB, Bourge RC, et al. Wireless pulmonary artery haemodynamic monitoring in chronic heart failure: a randomised controlled trial[J]. *Lancet*, 2011, 377(9766): 658-666.
23. Chaudhry SI, Mattern JA, Curtis JP, et al. Telemonitoring in patients with heart failure[J]. *New Engl J Med*, 2010, 363(24): 2301-2309.
24. 刘娟. 慢性心力衰竭患者运动功能康复的全病程个案管理[J]. *护理学杂志*, 2017, 32(23): 98-100.
- LIU Juan. Whole course case management of chronic heart failure patients on exercise therapy[J]. *Journal of Nursing Science*, 2017, 32(23): 98-100.
25. 程慧琳. 个案管理模式在降低心力衰竭患者再入院率与提高治疗依从性中的应用[J]. *护理实践与研究*, 2018, 15(6): 42-44.
- CHENG Huilin. Application of case management model in reducing heart failure patients' readmission rate and improving treatment compliance[J]. *Nursing Practice and Research*, 2018, 15(6): 42-44.
26. 高润英, 刘向玲. 个案追踪化监护在慢性心力衰竭患者治疗中的系统评价[J]. *世界最新医学信息文摘*, 2017, 17(87): 65-66.
- GAO Runying, LIU Xiangling. Systematic evaluation of case tracking monitoring in the treatment of chronic heart failure[J]. *World Latest Medicine Information*, 2017, 17(87): 65-66.
27. 孙吉珍. 台湾护理个案管理[C]//广东省2014学术年会会议指南, 2014: 22-31.
- SUN Jizhen. Nursing case management in Taiwan[C]//Guidelines on Academic 2014 Annual Meeting in Guangdong Province, 2014: 22-31.
28. de Bruin SR, Heijink R, Lemmens LC, et al. Impact of disease management programs on healthcare expenditures for patients with diabetes, depression, heart failure or chronic obstructive pulmonary disease: a systematic review of the literature[J]. *Health Policy*, 2011, 101(2): 105-121.
29. 张标, 李友伟, 谭鸿, 等. 应重视临床路径个案管理员的作用[J]. *中国卫生质量管理*, 2012, 19(5): 28-29.
- ZHANG Biao, LI Youwei, TAN Hong, et al. Attaching importance to the effect of case administrator in clinical pathway[J]. *Chinese Health Quality Management*, 2012, 19(5): 28-29.
30. 程兰, 王伟荣, 陈锦丽, 等. 中医临床路径管理及质控模式探讨[J]. *中华中医药学刊*, 2011, 29(12): 2654-2656.
- CHENG Lan, WANG Weirong, CHEN Jinli, et al. Clinical route management of TCM and analysis of control models[J]. *Chinese Archives of Traditional Chinese Medicine*, 2011, 29(12): 2654-2656.
31. 余晓佳, 吴国栋, 林慧洁, 等. 应用个案管理优化肺癌化疗临床路径的效果[J]. *广州医科大学学报*, 2017, 45(4): 89-92.
- SHE Xiaojia, WU Guodong, LIN Huijie, et al. Application of case management to optimize the clinical pathway of lung cancer chemotherapy[J]. *Academic Journal of Guangzhou Medical University*, 2017, 45(4): 89-92.

本文引用: 张丽, 崔德君, 王娟娟, 田梅梅. 个案管理模式在慢性心力衰竭患者中应用的研究进展[J]. *临床与病理杂志*, 2019, 39(11): 2549-2553. doi: 10.3978/j.issn.2095-6959.2019.11.034

Cite this article as: ZHANG Li, CUI Dejun, WANG Juanjuan, TIAN Meimei. Research progress of case management model in patients with chronic heart failure[J]. *Journal of Clinical and Pathological Research*, 2019, 39(11): 2549-2553. doi: 10.3978/j.issn.2095-6959.2019.11.034