

· 论 著 ·

# 综合医院个案管理师的岗位设置与效果评价

袁玮<sup>1</sup>, 杜鹃<sup>1</sup>, 张海玉<sup>2</sup>, 周爱霞<sup>1</sup>

**摘要:**目的 探讨综合医院个案管理师的岗位设置与管理办法, 为患者从入院到出院后 1 年的管理工作提供参考。方法 将脑血管病专科病区住院行介入治疗的患者作为研究对象, 以 2021 年 6 月至 2022 年 5 月的 121 例患者为对照组(未经个案管理师管理), 2022 年 6 月至 2023 年 5 月的 120 例患者为观察组(经个案管理师管理)。比较两组平均住院时间、按时复诊率及服药依从性。结果 观察组平均住院时间较对照组显著缩短、按时复诊率显著提高(均  $P < 0.05$ ), 两组非计划再入院率比较, 差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。结论 个案管理师的岗位设置有助于缩短患者住院时间、提高出院后的复诊依从性。

**关键词:** 个案管理师; 专科护士; 护理岗位; 职责制度; 随访; 复诊; 非计划再入院; 护理管理

**中图分类号:** R47; C931.3 **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2026.06.074

## Position establishment and effectiveness evaluation of case managers in general hospitals

Yuan Wei, Du Juan, Zhang Haiyu, Zhou Aixia. Nursing Department, Liaocheng People's Hospital, Liaocheng 252000, China

**Abstract:** **Objective** To explore the position establishment and management methods of case managers in general hospitals, and to provide a reference for the management of patients from admission to 1 year after discharge. **Methods** Patients who underwent interventional therapy in the department of cerebrovascular disease were selected as the research subjects. A total of 121 patients treated from June 2021 to May 2022 were assigned to a control group without the management of case managers, and 120 patients treated from June 2022 to May 2023 were assigned to an intervention group with the management of case managers. The average length of stay, rate of on-time follow-up visits and medication compliance were compared between the two groups. **Results** Compared with the control group, the average length of stay in the intervention group was significantly shortened, and the rate of on-time follow-up visits was significantly improved (both  $P < 0.05$ ). There was no statistically significant difference in the unplanned readmission rate between the two groups ( $P > 0.05$ ). **Conclusion** The position establishment of case managers is conducive to shortening the length of hospital stay of patients and improving the compliance with follow-up visits after discharge.

**Keywords:** case manager; specialist nurse; nursing position; duty system; follow-up; follow-up visit; unplanned readmission; nursing management

在当今生物-心理-社会医学模式下, 人口老龄化的加快、疾病谱的变化, 要求患者的医疗护理服务不仅仅局限于住院期间, 出院后的康复问题日益凸显。另外, 医疗保险预付制体制下, 如何真正有效降低患者的医疗费用也是大家广泛关注的问题。研究显示, 个案管理模式对促进患者康复和降低医疗成本有重要作用<sup>[1]</sup>。个案管理师全程参与患者入院、诊断、治疗、出院、返回社会的全过程, 通过协调资源, 为患者提供整体性照护服务, 在个案管理工作中起到关键作用<sup>[2-4]</sup>, 可以降低患者并发症发生率, 提高患者生活质量<sup>[5]</sup>。我院作为山东省个案管理专业委员会主委单位, 2022 年 5 月规范专职与兼职个案管理师岗位职责制度, 专职个案管理师与兼职个案管理师联合在医疗、护理、营养等方面开展全病程个案管理工作, 取得

一定成效, 介绍如下, 以期为我国个案管理师的岗位管理提供一定的实证依据。

### 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 聊城市人民医院是三级甲等综合医院, 编制床位 3 200 张, 注册护士总数 2 556 人。为确保组间可比性, 本研究以脑血管病专科病区住院行介入治疗(包括支架置入术及动脉瘤栓塞术)的患者为研究对象, 以患者按时复诊率为效应指标, 采用两独立样本率比较的样本量计算公式  $n = [(Z_{1-\alpha/2} \sqrt{2p(1-p)} + Z_{1-\beta} \sqrt{p_1(1-p_1) + p_2(1-p_2)})^2 / (p_1 - p_2)^2]$ , 根据 2020 年 6 月至 2021 年 5 月我院出院患者按时复诊数据(65.8%)和预期复诊率(90%), 设定检验水准  $\alpha = 0.05$ ,  $1 - \beta = 0.90$ , 计算每组样本量至少为 60, 考虑 20% 失访率, 故每组至少需要 75 例。选择病历资料齐全且随访期满 1 年的患者。以 2021 年 6 月至 2022 年 5 月的 121 例患者为对照组, 2022 年 6 月至 2023 年 5 月的 120 例患者为观察组。两组一般资料比较, 见表 1。本研究通过聊城市人民医院伦理委员会审批(2024292)。

### 1.2 干预方法

对照组住院期间, 由责任护士实施责任制整体护

作者单位: 聊城市人民医院 1. 护理部 2. 神经内科(山东 聊城, 252000)

通信作者: 周爱霞, 13346256321@163.com

袁玮: 女, 硕士, 主任护师, 全病程管理中心副护士长, loveyuan2006@163.com

科研项目: 山东省卫健医疗管理研究中心 2024 年度科研课题项目(SDWJYJ2024LM01022)

收稿: 2025-10-28; 修回: 2025-12-07

理及常规健康宣教,并在患者出院前告知出院后复查的节点及出院后管理的重要性;出院后由责任护士进行电话随访及健康指导。观察组由个案管理师管理。

**1.2.1 个案管理师的资质认证与选拔** 为确保个案管理工作顺利进行,护理部制订了专职与兼职个案管理师任职资格,明确了选拔机制,采用个人申请,科室推荐,理论考试及现场答辩的方式进行筛选。专职个案管理师资质要求:①本科及以上学历;②在本专科工作 $\geq 10$ 年;③取得主管护师及以上职称;④取得省级及以上专科护士资质;⑤具备突出的沟通协调、临床判断和教学能力。兼职个案管理师资质要求:①本

科及以上学历;②在本专科工作 $\geq 5$ 年;③取得主管护师及以上职称;④具备突出的沟通协调、临床判断和教学能力。最终选拔 5 人为专职个案管理师,15 人为兼职个案管理师。专职个案管理师 5 人,均为女性,年龄 33~53(42.0 $\pm$ 8.8)岁;硕士 1 人,本科 4 人;副主任护师 3 人,主管护师 2 人;工作时间 13~32(18.2 $\pm$ 7.9)年;取得省级及以上专科护士证书 2 人。兼职个案管理师 15 人,均为女性,年龄 32~47(35.0 $\pm$ 3.6)岁;硕士 2 人,本科 13 人;副主任护师 7 人,主管护师 8 人;工作时间 8~18 年,中位数和四分位数为 12(10,16)年;取得省级及以上专科护士证书 7 人。

表 1 两组一般资料比较

组别	例数	性别(例)		年龄 (岁, $\bar{x} \pm s$ )	文化程度(例)		疾病种类(例)	
		男	女		大专及以上	高中及以下	出血性	缺血性
对照组	121	58	63	54.2 $\pm$ 7.7	62	59	16	105
观察组	120	55	65	52.1 $\pm$ 10.1	52	68	18	102
$t/\chi^2$		0.107		1.795	1.511		0.157	
$P$		0.744		0.074	0.219		0.692	

**1.2.2 强化个案管理师培养,奠定工作基础** 为确保个案管理师能够配合医护团队开展工作,护理部对个案管理培训内容进行了调研,结合国内外相关文献,最终决定以护士的个案管理相关知识薄弱点为切入点,以美国个案管理工作标准<sup>[6-7]</sup>为指引,参照国内部分学者<sup>[8-9]</sup>的建议,结合岗位职责,制订了培训方案,明确了规范化培训课程。专职个案管理师培训共计 25 学时,培训内容包括个案管理概念(2 学时),个案管理原则与流程(5 学时),专职个案管理师职责(2 学时),个案管理质量指标的设定(4 学时),个案管理收案、管案与结案(6 学时);各病种个案管理实务(6 学时)。兼职个案管理师培训课程共计 13 学时。培训内容包括:个案管理概念(2 学时),个案管理原则与流程(5 学时),兼职个案管理师职责(2 学时),健康教育方法与技巧(2 学时)、信息系统的使用(2 学时)。

**1.2.3 明确专职、兼职个案管理师岗位职责** 医院成立了全病程管理中心,专职个案管理师隶属于全病程管理中心,5 人组成个案管理团队,共同制订个案管理工作制度、工作流程及评价办法,并分别管理脑血管病、乳腺肿瘤、肺部肿瘤(化疗)、肿瘤放疗、胃肠肿瘤 5 个病种。兼职个案管理师分布于各病种对应的 15 个病区,其中脑血管病专科病区 5 人,乳腺肿瘤专科病区 4 人,肺部肿瘤专科病区 3 人,胃肠肿瘤专科病区 3 人。兼职个案管理师在病区护士长和专职个案管理师的双重领导下工作。专职个案管理师联合本专业兼职个案管理师负责各对应专科患者住院期间及出院后 1 年的全病程管理。专职个案管理师职责:①负责兼职个案管理师的培训;②按制订的制度、流程管理和评价兼职个案管理师的工作,促进个案管

理工作持续质量改进;③患者出院当天与兼职个案管理师交接,评估患者出院后的护理问题、制订随访计划,并及时向个案管理团队反馈备案;④按照随访及复诊时间对出院患者进行随访及健康宣教内容的推送,随访持续至患者出院后 1 年;⑤跟随医生进行医护一体联合门诊,为患者提供门诊预约、床位预约服务。兼职个案管理师职责:①患者入院后 48 h 内进行初次评估并建立健康档案,详细记录患者住院期间的治疗情况;②参与医疗照护服务计划的制订;③完成住院期间的健康教育;④患者出院当天与专职个案管理师进行交接。

**1.2.4 考核与奖励机制** 护理部制订个案管理师岗位管理制度及工作标准,并围绕工作能力、工作成效、工作态度、沟通合作能力、科研能力 5 个方面建立了考核指标体系,每半年对个案管理师进行 1 次考核评价,考核方式以工作汇报及现场检查的方式进行,并根据考核情况评选优秀个案管理师。为调动个案管理师的工作积极性和主动性,医院设立了专项奖励基金,用于奖励兼职个案管理师所在科室,由科室按劳分配。

**1.3 评价方法** 由研究者从医院信息系统中提取两组平均住院时间、按时复诊率、非计划再入院率。统计两组出院 1 年内按时复诊例数和非计划再入院率,按时复诊率=实际按时完成复诊例数/应完成复诊例数 $\times 100\%$ ,非计划再入院率=患者出院后 1 年内因相同疾病非计划再入院例数/各组患者总例数 $\times 100\%$ 。

**1.4 统计学方法** 采用 SPSS22.0 软件对数据进行统计分析,计数资料采用频数、百分比进行描述,采用 $\chi^2$ 检验及 Fisher 确切概率法;计量资料中正态分布数据采用均数、标准差表示,两组间比较采用两独立样本  $t$  检验;非正态分布数据采用中位数和四分位数

间距表示,组间比较采用秩和检验。检验水准  $\alpha = 0.05$ 。

## 2 结果

两组住院时间、按时复诊率和非计划再入院率比较,见表2。

表2 两组住院时间、按时复诊率及非计划再入院率比较

组别	例数	住院时间 [d, M( $P_{25}$ , $P_{75}$ )]	按时复诊 [例(%)]	非计划再入院 [例(%)]
对照组	121	4(4,5)	85(70.2)	5(4.1)
观察组	120	4(3,4)	113(94.2)	1(0.8)
Z/ $\chi^2$		-4.069	23.514	
P		<0.001	<0.001	0.213*

注: \* Fisher 确切概率法。

## 3 讨论

个案管理师是开展个案管理工作的核心,是多学科团队协作的桥梁<sup>[10-12]</sup>。我院根据工作实际,结合各科室需求,设置了5名专职与15名兼职个案管理师的岗位,对患者开展全程个案管理,专职个案管理师与兼职个案管理师相互配合,能够更有效地推动患者从入院到出院后1年管理工作的开展。关于个案管理师的岗位设置,目前没有统一规定,同济大学附属第十医院依托慢性病管理中心,设置12名专病个案管理师,实行护理部垂直管理,每人管理患者101例次,主要开展的工作包括过门诊随访、居家电话随访、微信公众号咨询等工作<sup>[9]</sup>。北京大学肿瘤医院设置专职个案管理师6名,隶属于各病区管理,年度管理患者500例次<sup>[13]</sup>。本研究专职个案管理师人均管理患者200例次/月。专职与兼职个案管理师的协作模式,既缓解了专职人员的人力不足问题,也弥补了兼职人员在院后长期跟踪方面的时间局限,实现了优势互补,提升了全病程管理的整体效能。患者入院后,对患者进行全面评估并制订管理计划,并于患者建立联系,参与到患者的具体护理工作中。在患者出院前,将患者的相关情况反馈给专职个案管理师。专职个案管理师根据这些反馈信息,与患者及其家属共同制订出院后管理计划,保证患者整个随访过程能得到适宜的照顾和干预。研究结果证实,专职与兼职个案管理师相结合的方式更有利于缩短患者住院时间,同时也显著提高了患者的复诊率(均  $P < 0.05$ )。两组非计划再入院率比较,差异没有统计学意义,需在今后扩大样本量进一步研究。

目前国内专科护士的培养与使用尚存在“重培养,轻使用”等问题,一定程度上制约了专科护士的临床工作的开展,培养后的临床使用是提升专科护理工作至关重要的环节<sup>[14]</sup>。相关专家指出应加强和其他护理或医疗团队间的密切合作和交流,打造多学科护理团队,让专科护士的价值得到全面体现。本研究在

开展个案管理过程中,制订了严格的个案管理师的资质认证与选拔机制,并对入选护士进行了针对性培训,不仅能够提升护士在病情评估、护理计划制订、康复指导等方面的专业能力,还能够锻炼沟通协调、团队协作、问题解决等综合素养。同时,明确了专职、兼职个案管理师岗位职责和考核与奖励机制,为护士的个人发展提供了新的途径和更多选择。

## 4 结论

本研究结果显示,专职和兼职个案管理师岗位的设定有助于缩短患者住院时间、提高出院后的复诊依从性,但对非计划再入院率的影响尚不明确。说明个案管理师岗位的设立有助于提高患者在院和出院后随访效果,但本研究样本仅来源于1所医院,且仅随访至出院后1年,今后有待开展多中心大样本及更长期的随访干预来验证个案管理师管理的有效性,为未来健康管理和护理服务的深入发展与持续优化提供更优质的证据。

## 参考文献:

- [1] 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.
- [2] 张英英,胡迪,曹圆琦,等. 个案管理师主导的糖尿病足部溃疡患者照护方案实施[J]. 护理学杂志, 2023, 38(7): 31-34.
- [3] 邓娟,罗青,纪玉桂,等. 脑卒中个案管理师准入标准和工作职责方案的研究[J]. 中华护理杂志, 2020, 55(5): 652-658.
- [4] 惠静,崔钰,董丽. 个案管理师的发展现状及展望[J]. 中华现代护理杂志, 2020, 26(11): 1537-1540.
- [5] 褚彦香,邓妍,熊欢. 个案管理师主导的骨安全分级预防方案在乳腺癌患者中的应用[J]. 护理学杂志, 2024, 39(20): 51-54, 63.
- [6] Case Management Society of America (CMSA). Standards of practice for case management (2016) [EB/OL]. (2018-08-01) [2025-06-17]. <http://www.cmsa.org.au/products/publications/product-name>.
- [7] 陶艳,范晶,王安娇,等. 美国医院个案管理师概况与启示[J]. 中国卫生质量管理, 2021, 28(5): 102-104.
- [8] 郑中燕. 以肿瘤患者为中心的个案管理实践探索:访北京大学肿瘤医院护理部主任陆宇晗[J]. 中国护理管理, 2022, 22(11): 1630-1631.
- [9] 林梦月,陈亚梅,朱晓萍,等. 基于护理部垂直管理的个案管理师岗位管理模式的研究[J]. 解放军护理杂志, 2021, 38(10): 83-86.
- [10] 叶俊,应纯哲,陈春,等. 我国台湾地区某医学中心 DRGs 个案管理演示及借鉴[J]. 中华医院管理杂志, 2019, 35(5): 367-371.
- [11] 徐秀露,景孟娟,朱雨欣,等. 个案管理师国内外发展现状及展望[J]. 中国实用护理杂志, 2025, 41(8): 628-635.
- [12] 张凤玲,卢吉,侯胜超. 国内肿瘤患者个案管理应用进展及展望[J]. 护理学报, 2023, 30(24): 24-26.
- [13] 张洁,王丹丹,张悦,等. C-D-C 模式在直肠癌患者病程管理中的探索与实践[J]. 医院管理论坛, 2025, 42(1): 68-72.
- [14] 马彩文,李国宏. 国内外专科护士使用和管理研究进展[J]. 中华现代护理杂志, 2022, 28(3): 415-420.

(本文编辑 钱媛)