

脑心健康管理师主导的“一科一品”服务融合模式在出血性脑卒中病人护理中的应用

张 纯 金华洋 付晶晶 彭小祥 冯娟娟 陈迎春 赵 畅 李 倩 方 艳 柳 洁

【摘要】 目的 探讨脑心健康管理师主导的“一科一品”服务融合模式在出血性脑卒中病人护理中的应用效果。**方法** 2020 年 6 月到 2022 年 6 月前瞻性收集 208 例出血性卒中,按照护理管理方法分为对照组(100 例)和观察组(108 例)。对照组给予常规护理模式,观察组给予脑心健康管理师主导的“一科一品”服务融合模式,对比两组满意度、建档率、管理率、复诊率。**结果** 观察组满意度(95.37% vs. 80.00%)、建档率(96.29% vs. 75.00%)、随访率(85.18% vs. 70.00%)、复诊率(83.33% vs. 65.00%)、卒中识别能力掌握率(94.44% vs. 80.00%)均明显优于对照组($P<0.05$)。**结论** 脑心健康管理师主导的“一科一品”服务融合模式能够有效提高出血性脑卒中病人的满意度以及卒中三级预防管理的效能,改善医疗服务水平。

【关键词】 出血性卒中;脑心健康管理师;“一科一品”服务模式;护理

【文章编号】 1009-153X(2024)03-0165-04 **【文献标志码】** B **【中国图书资料分类号】** R 743; R 473.6

Application of the "one subject, one product" service integration model led by brain and heart health manager in the nursing of hemorrhagic stroke patients

ZHANG Chun^{1,2}, JIN Huang-yang¹, FU Jing-jing^{1,3}, PENG Xiao-xiang⁴, FENG Juan-juan, CHEN Ying-chun, ZHAO Chang, LI Qian, FANG Yan, LIU Jie. 1. Medical College of Wuhan University of Science and Technology, Wuhan 430065, China; 2. Department of Neurosurgery, The Third People's Hospital of Hubei Province Affiliated to Jiangnan University, Wuhan 430033, China; 3. Department of Neurosurgery, General Hospital of Central Theater Command, Wuhan 430070, China; 4. Institute of Cerebrovascular Disease, Jiangnan University, Wuhan 430056, China

【Abstract】 Objective To investigate the application effectiveness of the "one subject, one product" service integration model led by brain and heart health manager (BHHM) in the nursing of patients with hemorrhagic stroke. **Methods** Between June 2020 and June 2022, 208 patients with hemorrhagic stroke, who were divided into control group (n=100) and observation group (n=108) according to the nursing management method, were prospectively recruited. Patients in the control group were given the conventional nursing model, and patients in the observation group were given the brain and heart health manager-led "one subject, one product" service integration model. The satisfaction rate, registration rate, management rate, and follow-up rate were compared between the two groups. **Results** The satisfaction rate (95.37% vs. 80.00%), registration rate (96.29% vs. 75.00%), follow-up rate (85.18% vs. 70.00%), re-examination rate (83.33% vs. 65.00%), and mastery rate of stroke recognition ability (94.44% vs. 80.00%) in the observation group were significantly better than those in the control group ($P<0.05$). **Conclusions** The "one subject, one product" service integration model led by the brain and heart health manager can effectively improve the satisfaction rate of patients with hemorrhagic stroke and the effectiveness of stroke three-level prevention management, and improve the level of medical services.

【Key words】 Hemorrhagic stroke; "One subject, one product" service integration model; Brain and heart health manager

我国脑卒中发病率居全球之首,“健康中国

2030”提出卒中健康管理迫在眉睫,给予持续健康守护,是脑卒中防治工作中的重要环节。2021 年发布的《湖北省影响群众健康突出问题“323”攻坚行动方案(2021-2025 年)》明确指出心脑血管病是三类重大疾病之一,在管理中突出防、扩大筛、加强管、规范治的原则。在现有条件下进行有效、广泛、针对性卒中管理是目前面临最大的难题。脑心健康管理师是对卒中高危病人进行全方位、全周期的健康管理,对脑卒中高危病人的不同高危因素,如用药、膳食、运动、心理、康复等有计划、有目标的随访与干预;其主

doi:10.13798/j.issn.1009-153X.2024.03.009

基金项目:湖北省卫生健康委员会科研项目(WJ2021F140; WJ2019F179; WJ2021F139; WJ2023Z014)

作者单位:430065 武汉,武汉科技大学医学院(张 纯、金华洋、付晶晶);430033 武汉,江汉大学附属湖北省第三人民医院神经外科(张 纯、冯娟娟、陈迎春、赵 畅、李 倩、方 艳、柳 洁);430070 武汉,中部战区总医院神经外科(付晶晶);430056 武汉,江汉大学脑血管病研究所(彭小祥)

通信作者:付晶晶,Email:fujingjingwin@163.com

要职责综合应用多种现代化管理方法与手段,筛查危险因素,开展健康教育,减少疾病发生,提高生活质量,延长健康寿命,降低医疗费用和社会医疗成本。目前,国家卫健委在“关于进一步改进医疗服务行动计划”中明确提出需要创新思路、方法,进一步提升脑卒中病人的满意率及护理质量,全方面改善病人就医体验。我们将脑心健康管理 with “一科一品”优质护理服务模式相融合,在临床实践中初步取得成效,可行性强,有效提高了卒中病人的护理质量、满意度及其对卒中识别能力及相关知识的掌握。

1 资料与方法

1.1 病例选择标准 纳入标准:无意识障碍,入院 GCS 评分≥13 分;无严重功能障碍,入院改良 Rankin 量表(modified Rankin scale, mRS)评分≤2 分;无认知功能障碍,入院蒙特利尔认知评估量表(Montreal cognitive assessment, MoCA)评分≥26 分;具有初中以上学历,年龄<72 岁;知情同意后愿意参与管理;具有一定使用智能手机进行沟通的能力。排除标准:住院时间<2 d 或中途强烈要求转院。

1.2 研究对象 2020 年 6 月到 2022 年 6 月前瞻性收集 208 例出血性卒中,按照护理管理方法分为对照组(n=100)和观察组(n=108)。两组病人性别、年龄、疾病严重程度、教育背景等一般资料无统计学差异($P>0.05$;表 1)。

1.3 实施方法

1.3.1 对照组 以常规脑心健康管理师和责任护士分别管理的传统方法进行。

1.3.2 观察组 通过头脑风暴、文献及经验分析总结后完善工作职责及“一科一品”服务内涵,以脑心健

康管理师为主体、责任护士为辅。在落实脑心健康管理师职责基础上,将“一科一品”服务内涵渗透到卒中病人的管理当中。开展前,对以脑心健康管理师为核心的全科护理人员进行培训及考核,培训合格后正式实施。入院时,脑心健康管理师与责任护士共同接诊病人,脑心健康管理师采用专用手机建立微信群,24 h 解决住院期间需求为核心,人性化管理,初步建立良好、紧密、信任的护患关系,为院中及院后的卒中管理奠定基础。在实施过程中,不断的优化及持续改进,提高服务及管理质量。

工作职责:①建立完善卒中健康管理 APP 进行卒中科普;②院内高危人群建档;③门诊、社区的筛查及科普;④院中对卒中者进行心理、营养、康复、护理等方面的综合评估和指导;⑤参与医师查房,掌握病人病情动态变化;⑥卒中专科门诊坐诊;⑦院后随访管理;⑧多学科卒中管理;⑨参与卒中质控;⑩相关卒中科研项目实施及管理。

“一科一品”服务内涵:①院前服务,包括疾病咨询、转诊办理及咨询、医保报销政策解答、复查及特殊检查预约等;异地病人长途接诊服务;医护团队共建出血性卒中的门急诊绿色通道。②院中服务,包括完善的入院介绍;信息化与纸质化结合的前瞻性健康教育;由脑心健康管理师主导的微信好友,提供 24 h 咨询服务;视频探视服务;“中山一碗面”,解决营养管理;设置“爱心红马甲”;设立卒中专项健康教育宣传栏;开颅手术“爱心帽”赠送;安排异地病人家属住宿工作;医护团队共同完善科室 APP 的建设;出血性卒中及近亲属的免费卒中筛查等。③院后服务,包括办理出院结算服务;病历复印邮寄服务;随访时间定时提醒服务;出院后咨询服务等。

1.4 评估指标 比较两组病人满意度、建档率、随访管理率、复诊率、卒中识别能力掌握情况等,其中满意度采用自行编制的问卷进行测评(分为非常满意、满意、不满意 3 个等级);出院时,由护士长及脑心健康管理师根据卒中识别法则对病人卒中识别能力进行评估并记录。

1.5 统计学方法 采用 SPSS 22.0 软件进行分析;计数资料采用 χ^2 检验;正态分布计量资料以 $\bar{x}\pm s$ 表示,采用独立样本 t 检验;以 $P<0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

观察组满意度(95.37% vs. 80.00%)、建档率(96.29% vs. 75.00%)、随访管理率(85.18% vs.

表 1 两组出血性脑卒中病人的基线资料比较
Table 1 Comparison of baseline data of patients with hemorrhagic stroke

临床资料	观察组	对照组	统计值	P 值
性别(例,男/女)	68/40	57/43	$\chi^2=0.770$	0.380
年龄(岁)	57.36±8.51	55.02±9.07	$t=1.920$	0.068
文化程度(例)			$\chi^2=0.250$	0.882
初中	60(55.6%)	61(55.5%)		
高中	30(27.8%)	33(30.0%)		
大学及以上	18(16.7%)	16(14.5%)		
合并糖尿病(例)	43(39.8%)	38(38.0%)	$\chi^2=0.072$	0.789
合并高血压(例)			$\chi^2=0.697$	0.706
1 级	1(0.9%)	2(2.0%)		
2 级	18(16.8%)	14(14.0%)		
3 级	88(82.2%)	84(84.0%)		

70.00%)、复诊率(83.33% vs. 65.00%)、卒中识别能力掌握率(94.44% vs. 80.00%)均明显优于对照组($P<0.05$)。详见表2。

3 讨论

脑卒中是导致中国人死亡、长期身体和认知障碍的主要原因之一^[1]。2018 年,全国 40 岁以上居民脑卒中现患人数为 1 300 万例^[2]。我国>18 岁居民高血压患病率为 25.2%,血脂异常率达 40.4%。高血压、血脂异常、糖尿病,以及肥胖、吸烟、运动缺乏和不健康饮食习惯等是心脑血管疾病主要的、可以改变的危险因素^[3]。脑卒中不仅给个人、家庭、社会带来巨大的负担,而且需要投入大量的人力、物力、财力,但效果很难令人满意^[4]。虽然全国各大医院均在开展脑心健康管理,但在岗脑心健康管理师的人数与卒中病人、卒中高危人群、新发卒中病人相比,差异巨大,难以达到明显效果。目前脑心健康管理师职业诞生仅 6 年,其工作职责、内涵、管理等均在逐步摸索状态,这也导致其工作处于管理的瓶颈期。仅凭借初期制定的工作内涵已无法满足日益增长的卒中人群需求及卒中防控水平需求。其缺乏专科性

的监测指标来评价工作效果,缺乏政策支持工作开展^[5-7]。

本研究结合病人来源特点,对于病人提出的问题按照“即接即办”、“即接细办”、“即接深办”的原则^[8],由脑心健康管理师主导完成院内卒中管理及各项服务,协助责任护士为病人解决住院期间的问题。信任关系的建立为出院后咨询、随访管理提供良好的基础,有效提高了病人的满意度、建档率、随访率、复诊率以及卒中识别能力。这表明以优质护理服务为基点,以脑心健康管理为目的,可以形成良好的闭环管理效果^[9]。住院期间,脑心健康管理师全程、全面与病人接触,是实现脑卒中连续性照护服务的可行模式^[10]。融合模式促使脑心健康管理师起到纽带作用,通过专用电话设置使脑心健康管理师与病人之间关系更密切,成为了脑心健康管理师不在岗或夜间与病人间的纽带,从而也解决了责任护士经常变化导致病人满意度下降的问题。

融合模式会增加脑心健康管理职责,需要综合能力和知识去解决,促使其保持学习的状态。病人的认可和信任是促进脑心健康管理师职业认同感的重要因素,职业认同是职业人发展的内在激励因素^[11]。职业认同高低对个体的身心健康、工作质量及团队的稳定性及发展质量有非常重要的影响。本研究脑心健康管理师在科室护理管理中具有主导地位,卒中病人管理、病人提出问题的解决、与医生及责任护士间协调、与其他部门沟通等均提高了脑心健康管理师的综合素养。虽然增加工作内涵及职责,需要更多的人员才能更好的做好管理,但在实际管理中,充分发挥脑心健康管理师与其他护士之间的协作能够很好的解决人力不足问题^[12]。

总之,脑心健康管理师与“一科一品”融合模式的开展虽然取得一定成绩,但远远不够,需要创新思维,持续不断的改进,以卒中防治与管理为核心,以改善优质护理服务为出发点,扩大人才队伍建设,切实提高病人就医体验,改进护理服务,通过不断改进夯实,将各项内容融会贯通,形成完善的服务指南,创建具有特色服务品牌。国家、社会、医院需要加大人力、物力、培训、管理的投入,做好卒中管理的内涵建设,从而为我国卒中防治事业及改善医疗服务做出积极贡献。

【伦理学声明】:本研究方案于 2024 年 2 月 29 日经湖北省第三人民医院伦理委员会审批,批号为 LW2024007。

表2 两组出血性脑卒中病人满意度、建档率、随访管理率、复诊率、卒中识别能力的比较
Table 2 Comparison of rates of satisfaction, registration, follow-up, re-examination, and mastery of stroke recognition ability of patients with hemorrhagic stroke

评估指标	观察组	对照组	统计值	P 值
护理满意度			$\chi^2=15.144$	0.001
非常满意	80(74.1%)	52(52.0%)		
满意	23(21.3%)	28(28.0%)		
不满意	5(4.6%)	20(20.0%)		
建档情况			$\chi^2=19.627$	<0.001
建档	104(96.3%)	75(75.0%)		
未建档	4(3.7%)	25(25.0%)		
随访情况			$\chi^2=6.951$	0.008
随访	92(85.2%)	70(70.0%)		
失访	16(14.8%)	30(30.0%)		
复诊情况			$\chi^2=9.191$	0.002
复诊	90(83.3%)	65(65.0%)		
未复诊	18(16.7%)	35(35.0%)		
卒中识别能力			$\chi^2=24.047$	<0.001
完全掌握	28(25.9%)	12(12.0%)		
掌握	57(52.8%)	35(35.0%)		
基本掌握	17(15.7%)	33(33.0%)		
不能掌握	6(5.6%)	20(20.0%)		

【利益冲突声明】: 本文不存在任何利益冲突。

【作者贡献声明】: 张纯、金华洋撰写文章; 付晶晶、彭小祥负责项目指导; 冯娟娟、赵畅、柳洁负责项目实施; 陈迎春负责数据分析; 李倩收集资料; 方艳检索、分析文献。

【参考文献】

[1] TU WJ, QIU HC, ZHANG Y, *et al.* Lower serum retinoic acid level for prediction of higher risk of mortality in ischemic stroke [J]. *Neurology*, 2019, 92(15): e1678-e1687.

[2] GBD 2016 Life time Risk of Stroke Collaborators, FEIGIN VL, NGUYEN G, *et al.* Global, regional, and country- specific lifetime risks of stroke, 1990 and 2016 [J]. *N Engl J Med*, 2018, 379(25): 2429-2437.

[3] Editorial Committee of the Chinese Journal of Health Management, Health Management Branch of the Chinese Medical Association, National Cerebrovascular Disease Prevention and Control Research Office. Expert consensus on cerebrovascular health management and early prevention of stroke [J]. *Chin J Health Manag*, 2017, 11(5): 397-407.

《中华健康管理学杂志》编辑委员会, 中华医学会健康管理学分会, 全国脑血管病防治研究办公室. 脑血管健康管理及脑卒中早期预防专家共识[J]. *中华健康管理学杂志*, 2017, 11(5): 397-407.

[4] LIU XZ, LI YX. The importance and model exploration of brain health management [J]. *Med Philosophy*, 2018, 39(6): 78-80.

刘向哲, 李雅新. 脑健康管理的重要性及其模式探讨[J]. *医学与哲学*, 2018, 39(6): 78-80.

[5] GAO CP, HU YW, CHAO BH, *et al.* Training practice for brain and heart health managers [J]. *Chin J Hosp Manag*, 2021, 37(2): 144-146.

高春鹏, 胡叶文, 巢宝华, 等. 脑心健康管理师培训实践[J]. *中华医院管理杂志*, 2021, 37(2): 144-146.

[6] YANG CX, LIU YJ, GUO YL, *et al.* Effect of health management based on protection motivation theory on the outcome of stroke patients [J]. *Chin J Pract Nurs*, 2020, 36(6): 411-414.

杨彩侠, 刘延锦, 郭园丽, 等. 基于保护动机理论的健康管理对脑

卒中患者效果的影响[J]. *中国实用护理杂志*, 2020, 36(6): 411-414.

[7] CHEN XM, LI L, WU Y, *et al.* A study on the influencing factors of the management effect of stroke patients by brain and heart health managers [J]. *South Nat Def Med*, 2021, 31(6): 519-522.

陈雪梅, 李 丽, 伍 燕, 等. 脑心健康管理师对脑卒中患者管理效果影响因素研究[J]. *西南国防医药*, 2021, 31(6): 519-522.

[8] LIU B, JIAO JJ, ZHANG XF, *et al.* Improving the service process for inpatient care and improving medical services action [J]. *Chin Med Human*, 2022, 8(5): 44-45.

刘 博, 焦俊杰, 张咸锋, 等. 完善住院患者服务流程改善医疗服务行动[J]. *中国医学人文*, 2022, 8(5): 44-45.

[9] YANG CX, LIU YJ, GUO YL, *et al.* Whole process health management of ischemic stroke patients led by brain and heart health managers [J]. *J Nurs*, 2020, 35(21): 36-39.

杨彩侠, 刘延锦, 郭园丽, 等. 脑心健康管理师主导的缺血性卒中患者全流程健康管理[J]. *护理学杂志*, 2020, 35(21): 36-39.

[10] ZHANG GF, LIU ZY, GAO SJ, *et al.* The application of health education led by stroke health managers in the treatment compliance of ischemic stroke patients [J]. *J Interven Radiol*, 2020, 29(1): 100-103.

张桂芳, 刘真亚, 高石娟, 等. 以脑卒中健康管理师为主导的健康教育在缺血性脑卒中患者治疗依从性中的应用[J]. *介入放射学杂志*, 2020, 29(1): 100-103.

[11] LIU T, YANG XL, WU D, *et al.* Status quo of the occupational identity of in-service nurses in Tangshan and its relationship with psychological resilience [J]. *J Clin Pathol Res*, 2022, 42(11): 2769-2775.

刘 婷, 杨秀兰, 吴 笛, 等. 唐山市在职护士职业认同现状及与心理弹性的关系[J]. *临床与病理杂志*, 2022, 42(11): 2769-2775.

[12] ZHANG YM, SUN L, SUN XB, *et al.* The application of health management based on the theory of knowledge, belief, and action in the primary prevention of stroke in children of stroke patients [J]. *Nurs Prac Res*, 2022, 19(19): 2905-2910.

张亚梅, 孙 璐, 孙晰博, 等. 基于知信行理论的健康管理在脑卒中患者子女卒中一级预防中的应用[J]. *护理实践与研究*, 2022, 19(19): 2905-2910.

(2023-03-20 收稿, 2023-12-22 修回)