

# 基于客户关系管理理论的社区慢性病健康教育模式研究

黄靖, 陈宪泽, 林自吉

(福建中医药大学 人文与管理学院, 福建 福州 350122)

【摘要】随着物质生活水平不断提高和老龄化进程加剧,慢性病已经成为影响我国居民身心健康的重要疾病,给社会和家庭带来沉重的疾病负担。文章以客户关系管理理论为基础,从对象、供给者、内容、方式等四个要素构建社区慢性病健康教育的新模式,并提出完善健康信息系统、整合社区卫生健康资源、建立反馈和效果评价机制等实施路径。

【关键词】客户关系管理理论;慢性病;健康教育;模式

【中图分类号】R197.1 【文献标识码】A 【文章编号】2096-3068(2019)06-0017-04

DOI:10.13847/j.cnki.lnmu(sse).2019.06.005

近年来,随着工业化、城镇化和老龄化进程加快,我国慢性病的危险因素逐渐显现,慢性病高危人群和患病人群数量日益增多。我国慢性病患者人数已超过2.6亿,15岁及以上人口慢性病患病率由1993年的20.7%上升至2013年的33.1%,我国人口高达86.6%的死亡可归因于慢性病,慢性病已经成为我国居民健康的头号杀手<sup>[1-2]</sup>。慢性病对人们的身心健康造成严重威胁,带来沉重的疾病负担,已经成为亟需解决的基本公共卫生问题。社区慢性病健康教育具有可及性、低成本和高收益等特点,在健康促进、慢性病危险因素控制、慢性病防治科普管理等方面发挥显著作用。积极开展社区慢性病健康教育是保障基本公共卫生服务、深化医药卫生体制改革、实施健康中国战略的必然选择。文章基于客户关系管理理论,探索社区慢性病健康教育的创新模式,为开展个性化的慢性病健康教育,提高慢性病防治素养水平,降低慢性病危险因素和减轻疾病负担,促进社区卫生服务中心的医患关系提供相应的解决方案。

## 一、社区慢性病健康教育与客户关系管理理论概述

### 1. 社区慢性病健康教育概述。社区慢性病健康

教育是通过社区开展慢性病相关的健康知识科普、膳食管理、运动干预、用药指导、心理疏导、自我管理促进等,提高社区居民对慢性病的认知程度,降低慢性病的危险因素,实现慢性病患者对疾病治疗依从性的有效提升,是一种低成本、高收益的慢性病防治手段。然而,囿于社区卫生资源的有限性、相关激励机制的缺失及考核制度流于形式,现有的社区慢性病健康教育并未受到足够重视,一些社区医护和管理人员尚未走出“轻预防、重治疗”的误区,推进健康教育工作的积极性和主动性较低,创新社区慢性病健康教育模式的动力不足。此外,社区慢性病健康教育的对象局限于慢性病患者人群且疏于维护和管理,慢性病健康教育缺乏针对性、连续性和有效性,导致用户粘度和满意度低,难以满足社区居民日益增长的健康信息需求。

2. 客户关系管理理论概述。客户关系管理理论(customer relationship management,以下简称CRM)的核心是按照“客户关系一对一”的原则,通过对客户的个性化需求进行深入分析,为客户提供满意的产品和服务,以此改善企业和客户之间的关系,促成长期的、友好的合作关系,提高客户的忠诚度和企业竞争力<sup>[3]</sup>。客户满意度和客户忠诚度是被广泛使用于评价客户关系管理的两个指标,前者是一

【收稿日期】2019-06-21

【基金项目】本文系福建省科技厅软科学项目“数字福建背景下福建省社区慢性病管理体系及运行机制研究”(编号:2019R0073)和福建中医药大学校管课题“基于移动互联网的社区慢性病健康教育模式构建”(编号:X2018003-学科)的研究成果。

【作者简介】黄靖,女,1986年生,福建莆田人,讲师,硕士。

【通讯作者】陈宪泽,男,1981年生,福建三明人,副教授,硕士。

种态度，集中于评价过去的交易和服务；后者是一种行为，主要评价客户未来购买产品和服务的意愿。二者之间也存在密切联系，客户满意度的提升将会促进客户对产品和服务产生认同感，进而提升客户的忠诚度<sup>[4]</sup>。在现代经济快速发展、市场竞争日趋激烈的背景下，任何行业都面临着如何吸引、维护和管理客户的难题，只有将客户视为重要的战略资源，以客户需求为导向，实现客户资源的有效管理和高效利用，提高客户满意度和忠诚度，才能不断提升核心竞争力。

## 二、构建基于 CRM 的社区慢性病健康教育模式

目前，我国社区慢性病健康教育工作已取得一定成效，但仍有一些不足之处，如社区居民参与度和依从性不高、医护人员重视程度不足、缺乏有效的反馈和效果评价机制等。基于 CRM 的社区慢性病健康教育模式促使社区卫生服务中心在精准细分客户的前提下，以客户为中心，优化服务供给，实现社区居民健康利益最大化，同时提升社区卫生服务中心的工作效率和品质。

1. 要素分析。基于 CRM 的社区慢性病健康教育模式的要素主要包括对象、供给者、内容和方式等四个方面，其中社区慢性病健康教育的内容和方式都是由健康教育对象的需求带动的，在满足健康教育对象需求的基础上实现动态调整和有效循环。

第一，对象。基于 CRM 的社区慢性病健康教育模式的对象是社区的全人群，依据居民健康特征划分为社区一般人群、高危人群和患病人群。一般人群主要指身体健康，无慢性病相关症状和危险因素的居民，此类居民身体健康且生活方式也相对健康。高危人群主要指具有慢性病危险因素的人群，如冠心病高危人群主要指有冠心病危险因素的人群，如高龄、超重或肥胖、高脂血症、脂肪肝、高血压等人群<sup>[5]</sup>。患病人群是指临床上已确诊为某一类或多类慢性病的居民。其中，高危人群和患病人群为社区慢性病健康教育的重点对象。

第二，供给者。基于 CRM 的社区慢性病健康教育模式的供给者包括社区卫生服务中心的医护人员和行政管理人员。其中，行政管理人员负责统筹安排、组织协调相关人员实施慢性病健康教育，为慢性病健康教育开展提供组织保障；医护人员包括护理人员、医生、健康管理师等，负责制订健康教育内容、执行健康宣教、用药指导、心理疏导、生活方式改变等具体的慢性病健康教育。

第三，内容。基于 CRM 的社区慢性病健康教育

的内容基本上涵盖了慢性病的预防、治疗及康复的整个周期，从生理和心理实现全方位的慢性病健康教育，并基于不同类别的健康教育对象，制定个体化的慢性病健康教育的内容，如对于一般人群主要普及慢性病健康科普知识、养生保健等内容；对于高危人群主要提供有效降低慢性病危险因素的相关信息、预防指导和定期筛查的必要性；对于患病人群主要是心理咨询与疏导、生活方式干预、用药指导、并发症预防、随访重要性等内容。

第四，方式。目前，社区慢性病健康教育主要通过专题讲座、视频、科普宣传栏、健康教育小册子或宣传单等传统的讲授形式和“看图对话”等问题式教学模式，以提高慢性病健康教育对象对疾病的认知为核心<sup>[6]</sup>。此外，随着信息技术的发展，手机 APP、微信、手机短信等移动医疗式的慢性病健康教育也被社区医护人员和社区居民广泛接受，具有高效、方便、快捷、经济等优势，在健康教育的临床实践中成效明显<sup>[7]</sup>。

2. 基于 CRM 的社区慢性病健康教育模式构建。基于 CRM 的社区慢性病健康教育模式（见图 1），就是以社区为范围，居民为中心，对社区居民进行人群分类，在充分掌握社区居民尤其是慢性病高危人群和患病人群的健康信息和个性化需求的基础上，利用 CRM 理论与方法由社区卫生服务中心为其提供有针对性的健康教育内容，加强社区与居民之间的互动性，增加社区居民对健康教育的粘性，提高社区居民的满意度和忠诚度，实现社区慢性病健康教育的持续性和动态性。

如图 1 所示，根据社区居民的健康状况和需求等基本信息，将其分为一般人群、高危人群和患病人群，为其提供符合现实需要的健康教育内容。向一般人群广泛宣教的内容以普适性的、大众化的健康科普和养生保健知识为主，提升健康素养水平，营造全民参与慢性病防治的良好氛围，倡导健康文明的行为与生活方式。以高危人群为对象的社区慢性病健康教育，以危险因素的介绍、预防指导和定期筛查为主，目的是通过加强对行为和环境危险因素的控制，实现慢性病的有效预防和机会性筛查，降低慢性病高危人群的发病风险，推动慢性病高危人群的早诊早治。以患病人群为对象的社区慢性病健康教育，从“生理—心理—社会适应力”三个维度综合考虑，包括心理咨询与疏导、生活方式干预、用药指导、并发症预防、随访重要性等，帮助社区慢性病患者科学地认识疾病，树立正确的健康观，提高治疗的依从性，有效延缓病情进展，积极

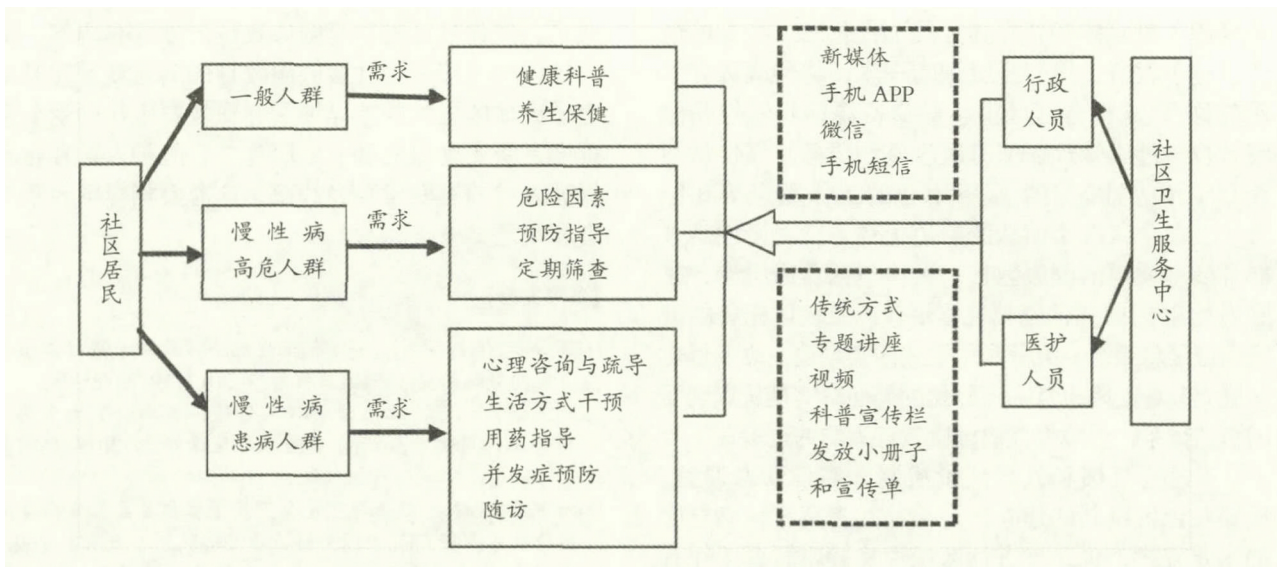


图1 基于CRM的社区慢性病健康教育模式

预防可能的并发症。

由于个体的文化程度、理解疾病知识的能力、筛选或获取健康信息的途径存在较大的差异，且不同区域、不同社区的发展水平高低不一，在社区慢性病健康教育的提供方式上，各个社区卫生服务中心应当有所侧重<sup>⑧</sup>。基于CRM的社区慢性病健康教育模式采取两种渠道实现对健康教育内容的传递。一是传统的慢性病健康教育方式，包括专题讲座、视频、科普宣传栏、发放小册子和宣传单等，这些仍然是社区最为广泛使用的方式和方法。二是移动互联网等新媒体的优势日益显现，可利用互联网、云计算、智能穿戴设备和APP应用等技术和渠道，在政府政策支持和CRM治理理念的基础上，利用家庭医生签约服务机制，采取家庭与医生服务团队点对点的联系，并结合人力、技术、资金、设备等的具体实际情况，针对不同的家庭人群开展公众喜闻乐见的社区慢性病健康教育。

### 三、基于CRM的社区慢性病健康教育模式的实施路径

1. 优化政策保障机制，加强社区慢性病健康教育能力建设。基于CRM的社区慢性病健康教育强调与教育对象之间的专属性，提高健康教育的粘性，树立健康教育的系统性。因此，这对社区健康教育能力建设提出了更高的要求，其能力建设主要包括加大资金投入、加强人员保障和提供制度配套三方面。基于CRM的社区慢性病健康教育需要大量的教育资源配套，这些都依赖于资金投入，包括健康信息档案建立，健康需求调查与更新，健康教育人员待遇支出等。CRM是以客户一对一为核心

面对众多的慢性病人群，社区开展健康教育将需要大量的社区卫生人员或行政人员配套，以保障社区慢性病健康教育能得到落实。现有“六位一体”的社区卫生服务工作已经使社区满负荷运作，保障基于CRM的社区慢性病健康教育得以实施，必须有政策倾斜，打造社区医护和管理人员参与居民健康教育的动力机制，将社区健康教育工作纳入社区常规工作并进行量化考核，不断优化参与健康教育的激励制度和职称评聘制度，有效调动人员的积极性，提高健康教育的质量，真正促进居民慢性病健康素养水平提高，改善慢性病发病率，实现慢性病病情的有效管控。

2. 完善健康信息系统，掌握社区居民的健康需求。完善社区居民的健康信息档案，实现社区居民的健康信息收集和整合，将姓名、性别、年龄、婚姻状况、文化程度、收入状况、健康状况等纳入最基本的组成资料。社区医务人员根据健康信息评价客户的价值和重要性级别，对社区人群进行分类，分为一般人群、慢性病高危人群和慢性病患者人群，并依托家庭医生签约服务、社区门诊、义诊、讲座等常态化的社区工作形式，结合专项问卷调查、入户走访等方式，了解不同人群的慢性病健康信息需求，包括慢性病健康教育内容、传播途径和频率等方面需求。健康信息档案的建立和健康需求的调查有利于下一步健康教育形式和内容的确定，并通过不断的数据更新来改善健康教育的实施效果。

3. 整合社区卫生健康资源，构建多渠道慢性病健康教育覆盖体系。2017年，国务院办公厅印发《中国防治慢性病中长期规划（2017-2025年）》，指出要依托“互联网+”健康医疗等关键技术，充

分发挥主流媒体和新媒体开展个性化的、专业的慢性病健康教育，贯彻零级预防理念，将健康教育工作前移<sup>[9]</sup>。应整合社区卫生健康资源，将慢性病健康教育与健康管理和家庭医生签约服务、慢性病筛查和干预等社区卫生服务中心的工作重点等相结合，发挥全科医生团队的渠道优势，针对慢性病人开展多渠道的健康教育，具体包括普通门诊，家庭医生上门服务，健教处方平台以及社区完善的健康管理信息系统。充分利用上述四类渠道，改变慢性病健康教育的随机性和零碎化的局面，实现从点到面的覆盖体系，保障慢性病健康教育人群的全覆盖。

4. 建立反馈和效果评价机制，实现动态调整。反馈及评价机制的建立，是检验并提高客户满意度的主要方式，也是推进社区慢性病健康教育工作有序、高效开展的重要手段。在反馈环节，从客户需求出发，为客户提供个性化的健康教育服务，同时，根据客户的意见反馈，动态调整健康教育的方式和内容，以满足客户对健康教育服务的新需求。在效果评价环节，由社区慢性病健康教育的供给者和对象双向进行。一方面，社区医院的管理层将慢性病健康教育的质量纳入全面质量管理，并定期督查；另一方面，社区居民填写慢性病健康教育需求表和满意度调查表，综合反映健康教育的落实程度、有效程度和患者的接受程度、满意程度<sup>[10]</sup>。

随着人们健康意识的提升和健康需求的多样化，社区居民对个性化健康教育的呼声日益高涨。将客户关系管理理论应用于社区慢性病健康教育，有助于建立社区卫生服务中心与社区居民的系统化

联系，优化社区慢性病健康教育的方式和内容，提高社区居民接受慢性病健康教育的满意度。尤其是考虑到地区发展的差异性和健康教育工作的受重视程度，应实现对社区卫生服务中心医护人员和行政管理人员的有效激励和约束，这需要相应的政策配套和规范。◆

#### 【参考文献】

- [1]顾雪非,张美丽,刘小青,等.卫生经济学应用于慢性病防控决策的战略研究[J].中国工程科学,2017,19(2):88-94.
- [2]李玉保,李丽清,杜福贻.慢性非传染性疾病对卫生费用的影响及作用机制分析[J].中国社会医学杂志,2018,35(1):79-82.
- [3]汤少梁,沈旖旎.健康扶贫视角下基于客户关系管理的慢性病管理体系研究[J].中国全科医学,2018,21(7):856-860.
- [4]白亚青.网络背景下客户关系管理理论发展的研究[J].中国管理信息化,2018,21(7):82-83.
- [5]刘亚嵩,马骏.天津市西青区干部职业群体冠心病危险因素分析[J].中国慢性病预防与控制,2018,26(2):118-121.
- [6]黄玉珠,梁榕,戴霞.冠心病健康教育管理的研究进展[J].内科,2016,11(5):722-724.
- [7]王攀,赵庆华,肖明朝,等.移动医疗在冠心病患者健康教育中的应用进展[J].中国护理管理,2018,18(7):953-958.
- [8]兰富强,沈丽宁,罗勇,等.面向糖尿病患者的健康信息服务模式构建与策略分析[J].中国卫生事业管理,2017,(8):563-565,629.
- [9]王亦然,王奇金.慢性病防治的重点和难点:《中国防治慢性病中长期规划(2017-2025年)》解读[J].第二军医大学学报,2017,38(7):828-831.
- [10]王平,陈红宇,刘娅林.荆州市区域医疗中心全媒体健康教育模式的实施[J].中国健康教育,2016,32(12):1149-1151.

## Research on the Health Education Model of Community Chronic Diseases Based on the Theory of Customer Relationship Management

Huang Jing & Chen Xianze & Lin Ziji

(College of Humanities and Management, Fujian University of Traditional Chinese Medicine, Fuzhou 350122, China)

Abstract: With the continuous improvement of material living standards and the aggravation of the aging process, chronic diseases have become an important disease affecting the physical and mental health of Chinese residents, bringing heavy disease burden to society and families. Based on the theory of customer relationship management, this paper constructs a new model of community health education for chronic diseases from four elements: object, provider, content and method, and puts forward the implementation path of improving health information system, integrating community health resources, establishing feedback and effect evaluation mechanism.

Key words: theory of customer relationship management; chronic disease; health education; pattern

(C)1994-2019 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. <http://www.cnki.net>