

# MERCK 源于患者 质在优护

# 默克助力护理标准化教育模式从基础建设到实践

由于生殖领域患者治疗的复杂性,很多不孕不育夫妇在治疗过程中会出现焦虑、彷徨,没有信心面对治疗。

为在治疗流程中发挥护士的更大价值,帮助护士提高患者管理技能,提升护理服务质量,解决患者的各种疑虑和问题,让更多患者有信心配合治疗,尽早实现抱婴梦想,2015-2016年默克公司携手全国各大生

殖中心护理精英管理者,先后围绕着护理质量管理、护理教育工具及体系搭建方面开展了一系列讨论,促进了标准化护理教育模式的建立,制定了标准化患者管理流程、开发了患者管理护理流程工具包(含常见问题答疑手册、护患沟通话术手册、护士教育课程等),并在6家护理试点中心进行了首次推广,卓见成效。



标准化流程图



患者管理护理流程工具包



## 基础建设 —— 患者管理流程制定



2015年,默克公司围绕着患者管理护理流程的框架、内容组织生殖护理界有影响力的护理管理者举办了三期护

理精英沙龙讨论。经过三轮沙龙反复讨论、推敲和商议,标准化患者管理流程的各项内容已确定,这对于标准化流程优化工作来说已迈出一大步。

“制定标准化流程是开拓性举措,有利于



沙龙现场,与会护士长讨论

提高生殖中心护理质量,有利于提升患者服务质量及满意度,有助于护士充分发挥价值。”护士长们认为,沙龙的召开具有重要意义,标准化流程的制定是默克在标准化患者管理流程

上取得的突破性进展。针对如何将标准化流程落实、推广,护士长们表示愿意为全国有意向进行优化的生殖中心推广落实尽力,并给予了详细建议,提出在执行过程中要注意了解质控进展和反馈。

## 基础建设 —— 患者管理工具包开发

在标准化患者管理护理流程初期推广卓见成效后,2016年,默克公司继续组织了全国有影响力的护士长就患者管理护理流程工具的开发思路、内容进行了讨论,推动了工具内容的统一及确定,促进了患者管理护理流程工具在全国的推广、施行和完善,树立了生殖领域护理标准的形成。

两次讨论中,所有老师都积极参与,热烈讨论,提出了各自宝贵的建议,促成了内容的修订。

由于各中心参差不齐,我们非常需要这样的平台,让我们的患者管理更加科学、规范,让大家共同快速进步。护士长们分享了各自

的感受,她们指出,生殖护理飞速发展,沙龙将所有护理人员聚集在一起,通过讨论制定统一标准,该标准在生殖领域将有非常好的前景。

### 会后感受:

与会护士长一致认为,标准化流程的落地符合生殖中心真实需求。患者管理护理流程工具形式多样化,流程板块划分细致,节点清晰,内容丰富;其中针对IVF的产品使用方法及常见问题的处理对患者管理很有帮助。

沙龙拓展了大家的思维,分享了各中心好的经验及做法。这不仅推进了全国生殖中心护理和患教的标准化流程,还将帮助临床规范新、老护士培训,大大减少护士工作量,让护士的工作更加流程化。



沙龙现场专家致辞及讨论

## 护理标准化教育模式实践 —— 患者管理试点中心启动

2016年7-8月,围绕着如何提升护士患者管理技能,统一护理服务标准,默克公司尝试着在6家生殖中心进行了患者管理护理流程试点中心启动和交流。

11场会议汇聚医护人员共计1000名,会议以护理质量管理为核心,促进流程优化工作在各试点中心的开展和深化,患者管理护理流程工具的试行,帮助该中心发现患者管理中的问题,提高患者管理技能,最终提升护理管理水平,提高患者就诊满意度。



患者管理护理流程试点中心在6家生殖中心启动



启动会现场专家致辞

### 各中心管理层在致辞中提到:

- ★ 生殖护士有一个统一的话术,简直是非常好的提升;
- ★ 除了护理质量能够提高以外,护士长不仅提高自己,也要发展一批骨干出来,培养一些干部出来;
- ★ 标准化的管理需要书面规范的文件,把其中的要点、流程弄清楚,把人、物、点弄清楚,才能把工作做好;
- ★ 真没想到默克护理工作开展得如此好,如此细致、系统;建立生殖护理专科的流程化管理,至关重要。

### 医护老师们在会上一致反馈:

- ★ 工具思路十分清晰;操作规范化,患者教育多样化;
- ★ 能够提高工作效率、工作质量,提高患者的满意度及依从性;
- ★ 护士口径统一、减少纠纷及一些不必要的麻烦;
- ★ 可减少患者疑惑,对日常工作有更标准的指引,对患者更加负责;
- ★ 有利于新员工培训,优良作风的传承,提高工作效率,也可应用于科室其他员工,如临床、医生、胚胎学家。

### 2016默克生殖护理精英沙龙第一期



2016默克生殖护理精英沙龙第一期与会者合影

### 2016默克生殖护理精英沙龙第二期



2016默克生殖护理精英沙龙第二期与会者合影