

卫协医联国际医学研究院

卫协医联〔2020〕23号

关于举办“医院护理 SBAR 沟通方法应用及护士长领导模式构建、美国 JCAHO 护理质量工具管理应用高级线上训练营”的通知

各有关单位：

护理质量是护理工作的永恒主题，是护理管理的核心。护理质量是医疗质量的重要组成部分，也是衡量医疗服务质量的重要标志之一。护理质量高低不仅取决于护理人员素质和技术质量，更直接依赖于护理管理水平，尤其是护理质量管理的方法。科学有效、严谨完善的管理方法是保证护理质量的基础。

在全国倡导优质护理服务的今天，患者满意度作为评价服务质量的一个重要指标，已被更多的医院采纳利用。在临床实际工作中，不同护士之间有不同的沟通方式，容易出现因沟通障碍而导致安全隐患和患者不满的问题。为提高护士长领导力，掌握应用更科学的护理质量工具，探讨如何运用 ISBAR 模式改进医疗服务与沟通对患者满意度的影响，我单位特别举办“医院护理 SBAR 沟通方法应用及护士长领导模式构建、美国 JCAHO 护理质量工具管理应用高级线上训练营”，现将有关事项通知如下：

一、 培训目的

通过此次培训，提高科室护理质量管理，掌握如何运用 ISBAR 模式改进医疗服务与沟通，提高护士长领导力，若您有下面任何一种情况，说明您需要来参加本期课程！

- 您是否对每月作重复的质量检查项目，但效果没有提升而苦恼呢？
- 您是否觉得不知如何帮科室，设定专科特性质控检查项目而苦恼呢？
- 您是否觉得对质控检查如何落地实施而苦恼呢？
- 您是否对质控检查表项目设计正困扰呢？
- 您是否觉得真正实施检查时，项目无法实现 5W1H 而困扰呢？
- 对于每个质控项目到底每年合理要查几次？
- 对于每个质控项目阈值该定多少合适？
- 对于每个质控项目未达阈值部分如何查找原因？
- 质控结果出来如何分析检讨追踪呢？

二、 培训内容

第一天	SBAR 沟通	<p>1、护理工作中常见问题沟通方法</p> <p>2、SBAR 沟通方法运用</p> <p>护士交班是护理工作的一个重要部分，也是易发生护理缺陷的环节之一。护士交班既是对本班病人病情的总结，也是对治疗和护理工作的概括和评价，同时为下一步临床护理提供依据，使患者的治疗护理不间断，保证护理工作的连续性。特别是在医护大交班时，建立有效的沟通机制是 JCI 标准极为关注的安全要素，医生作为倾听者，知道护士会告诉他什么。因而他的倾听会更有效；护士作为汇报者，她知道医生期望了解哪些内容，因而她的汇报会更有效。</p>
-----	---------	--

		SBAR 沟通模式是一种以证据为基础的标准的沟通模式，曾被用于美国海军核潜艇和航空业，在紧急情况下保证了信息的准确传递。
第二天	护士长 领导模式构建	<p>马斯洛的需要层次论</p> <p>麦克利兰的成就需要激励理论</p> <p>ERG 理论</p> <p>麦克葛罗格的「XY 理论」</p> <p>斯金纳的强化理论</p> <p>赫茨伯格的双因素理论</p> <p>归因理论在管理中的应用</p> <p>弗鲁姆的期望理论</p> <p>亚当斯的公平理论</p>
第三天 / 第四天	美国 JCAHO 护理质量管理应用	<p>运用美国国际护理学会品管步骤进行护理精细化质量管理, JCAHO 设定了一系列核心质量评估指标, 评估医疗组织的政策和程序 JCAHO 的评估和认证, 从而改进质量, 提高医院的声誉。</p> <p>以 JCAHO 质量保证模式作为我国护理质量保证的框架开始被运用是在 90 年代后期, 通过运用此模式, 使医院护理质量得到了持续改进。JCAHO 将持续质量改进定义为: 实现一个新水准运作的程序, 而且质量是超前水平的, 藉由此次進行新的管理工具分享。</p>

三、参加人员

各级卫生（厅）局分管领导、各级医疗机构（公立医院、民营医院、军队医院、企业医院）院长、分管院长、护理部、护士长、护士、办公室、质控办、医务科、

运营部、人事科等职能部门。

四、直播时间

时间：2020年5月28日-5月31日，共4天

每晚 20:00-21:00，线上直播间

五、授课专家

中国品管圈管理中心专家，质量管理专家，在台湾具有医院 27 年实战管理经验。台湾区域医院护理长、大科护理长、护理主任 5 年，台湾长荣医院行政副院长 2 年，有多年 医院管理经验对处理护病关系与辅导医院质量管理经验丰富。辅导多家医院通过等级医院评审，曾推动温州某二家医院 ISO9001 质量认证通过，能全面讲解护理质量的具体操作方式，现场指导学员操作，分析存在的问题，并加以改进。

六、收费标准

会务费 680 元/人

北京卫协医联国际医学研究院

2020年4月26日



附件 2:

“医院护理 SBAR 沟通方法应用及护士长领导模式构建、美国 JCAHO 护理质量工具管理应用高级线上训练营”报名回执表

单位名称 (发票抬头)				
姓名	性别	职务/职称	手机	邮箱/QQ
*户名				注：由于 2017 年 7 月 1 日起 实施发票新规, 请您认真填写 *标信息。
*纳税人识别号				