PREFERUS HEALTHCARE

美国优选医疗集团

中国办公室
电话：(0086) 21 - 5471 2796
邮箱：team@preferushc.com
地址：上海市闵行区古北路1699号1008室

美国办公室
电话：(001) - 816 588 6062
邮箱：team@preferushc.com
地址：8500 W. 110th St, Suite 510
Overland Park, KS 66210 USA

www.preferushc.com

PREFERUS HEALTHCARE

Introduction of Nursing Training System

优选医疗

护理培训体系介绍

PREFERUS HEALTHCARE

CONTENT

目录

01丨护理行业现状 P01

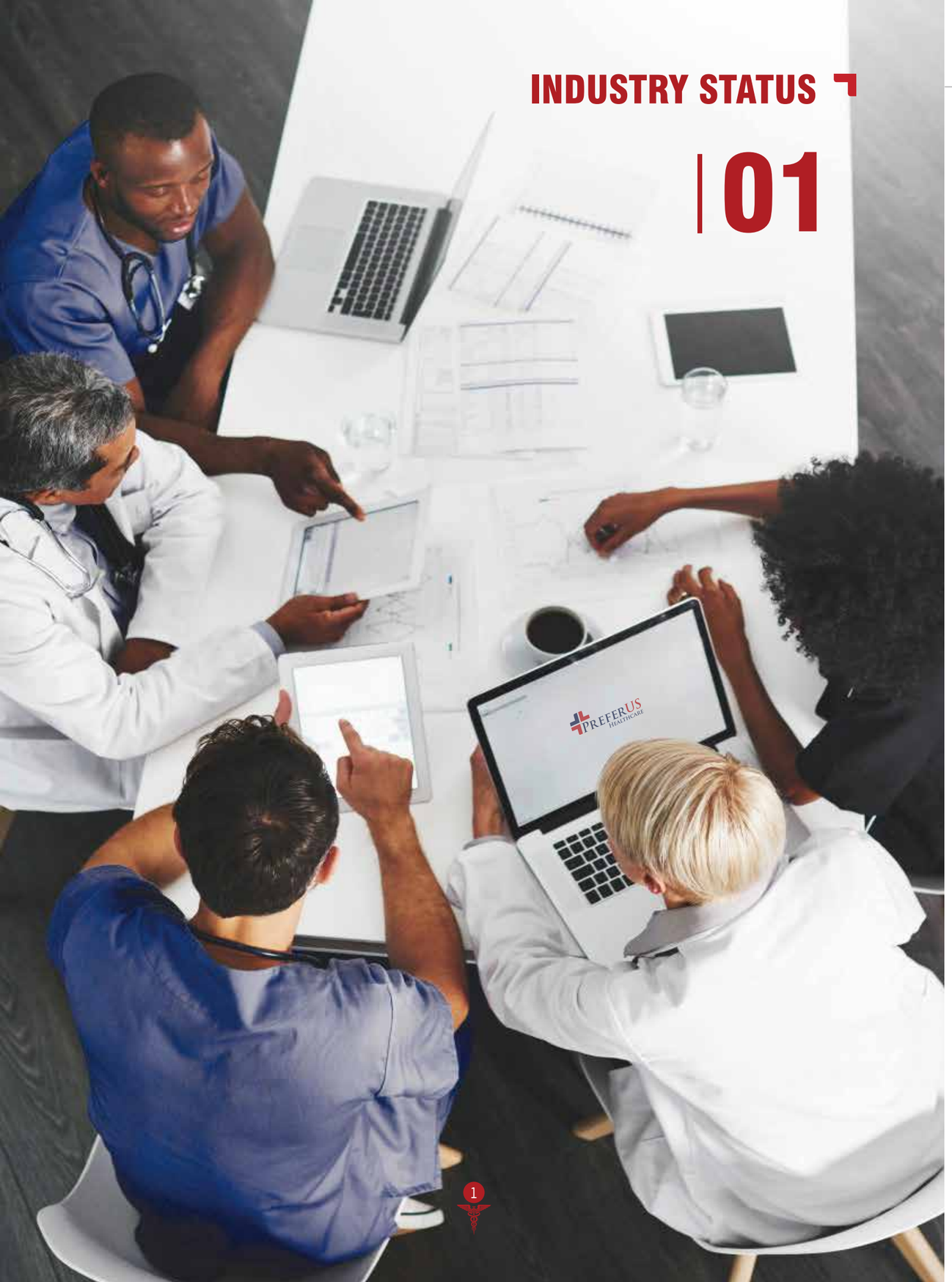
02丨关于优选医疗 P03

03丨优选医疗护理培训课程体系介绍 P05

- 差距GAP分析 P05
- 护理职业能力培训 P07
- 新护士规范化培训（基础/进阶） P16
- 护理专科培训 P18

04丨优选团队 P19

05丨优选美国培训基地 P21



INDUSTRY STATUS 01

护理行业现状

根据中国国家卫生健康委员会2018年6月联合发改委、民政部等部门发布的国卫医发【2018】20号文《关于印发促进护理服务业改革与发展之道意见》，官方数据显示，2017年中国注册护士总数约380万人，按照《“十三五”卫生与健康规划》和《全国护理事业发展规划（2016-2020年）》，到2020年将达到注册护士455万人，同时需实现：护理服务体系完善、护理队伍素质和能力满足人群健康需求、护理服务供给合理、护理服务能力大幅提升等目标。并对于护理人员数量、护理人员专业素质、以及护理服务的优质高效，都提出了较高要求。

而我们在实地院内调研中则发现，尽管卫计委于2008年颁布了《护理条例》、2016年发布了《新入职护理培训大纲（试行）》等文件，不少国内医院通过了医院等级评审，但在医院内部，在疲于应付繁重的临床工作同时兼顾各种检查、评审和管理要求时，护理团队在院内的临床质量、管理职能以及护理人员自身的职业发展中仍缺乏系统性的指导和训练：大量新入职护士仍多采用传统带教模式进入临床工作、有着2-3年临床工作经验的护士在继续专科化发展路径中无从选择与入手、资深护理人员在职业化发展中缺乏有效指导而大量流失、肩负管理职能的护理管理人员在管理技能和学术研究领域的发展缺乏支持——这些问题仍大量存在于现有的护理团队中，从而为医院稳定护理人员、提高临床护理水平、医院质量与安全乃至医院整体的服务能力和管理水平带来很大困扰和隐患。

“磁性医院”(Magnet Hospital)

回顾美国医院的发展历程，20世纪80年代初期，美国医院护理资源短缺、流动率高的现象非常严重，为解决这个问题，1981年由美国护理学会（American Academy of Nursing, AAN）管理委员会专门成立小组来研究影响医院专业护理实践系统发展的特征性因素，以有效解决护理资源短缺的问题。此后，该研究小组提出了“磁性医院”（Magnet Hospital）这一概念，通过以人为本理念管理医务人员提高员工满意度，注重多学科合作提供优质服务，建立科学管理体系提高医疗质量，以及合理使用管理模式调动医务人员积极性，从而提高医务护理人员的工作积极性和工作效率，使“磁性医院”能持续吸引专业护士、有效降低护士离职率、拥有高质量护理人员队伍并提供优质的护理服务。

优选医疗 以“磁性医院”为最高标准，在中国推出了一系列护理培训方面的合作计划，可以帮助客户在以下几方面取得明显改善：

1. 磁性护理团队建设，创造健康的工作环境，吸引高素质护理人才加入，降低护士离职率
2. 护理管理团队领导力培训，实现人性化管理，合理人员配置，提高工作效率，降低运营成本
3. 提高护士临床综合能力，为患者提供安全优质的护理，促进临床结果，提升患者满意度
4. 提高护士沟通能力，促进多学科合作，提升医生和护士的工作满意度
5. 运用最佳实践策略，提高护理质量，降低感控敏感等重要指标

优选医疗集团（PREFERUS）

成立于2008年，由美国4家股东医院联合出资成立：

- 西达赛奈医疗中心（CEDARS-SINAI Medical Center）：美国西部最大的综合性医院、2018年全美医院综合排名第8位、连续五次获得美国护理学会（ANA）授予护理界最高荣誉——“磁性医院”认证；
- 俄克拉荷马心脏病医院（Oklahoma Heart Hospital）：全美顶尖心血管病治疗中心、患者满意度全美排名前1%；
- 德克萨斯脊柱研究所（Texas Back Institute）：全球最知名的临床与学术研究脊柱专科医院；
- 克兰乔布骨科诊所（Kerlan-Jobe Orthopedic Clinic）：世界骨科和运动医学疾病领域的领导者。

同时依托于印尼最大财团——金光集团（Sinarmas）等股东的资金及医疗资源，致力于将美国优质的医疗技术及管理资源带入中国，通过“管理+投资”提高中国医疗服务品质。

美国专家+中国执行团队
美国经验+中国实践落地

经过多年对中国医疗服务市场的探索和实践，已形成一套美国专家+中国执行团队，美国经验+中国实践落地的运营团队和运营管理体系，并逐步实现了从医疗新建规划到管理咨询及医院整体托管等多个项目的落地，并开始了医院投资收购。

随着对中国医院体系的逐步深入钻研，优选医疗发现医院在护理体系中存在较多待改善和提高的问题。优选医疗通过与美国护士协会ANA（American Nurses Association）、美国护士认证中心ANCC（American Nurses Credentialing Center）达成合作，引入美国的护理培训体系和护理管理质量认证，并通过本土化转换使之符合中国医院护理现状，来帮助提高护理团队临床和管理技能，以整体改善基于护理团队的医院管理水平。

03 INTRODUCTION OF TRAINING COURSE
优选医疗护理培训课程体系介绍

美国优选医疗集团提供大量的培训课程，致力于提高临床护理能力，促进安全优质的医疗服务。优选医疗所开发的护理培训产品运用最佳实践方法，通过拥抱“安全文化”的理念，实施循证的策略，培养变革型特质的管理者，提升专业能力和跨学科团队的合作信心以改善医疗环境。护理产品针对医疗行业的趋势，现存的问题以及行业发展所带来的新挑战设计了不同的培训主题来提供有效的变革战略。优选医疗培训团队由资深的美国护理专家及中国团队组成。我们提供个性化课程定制，满足客户的不同需求，提高医疗和服务质量。

1 差距GAP分析

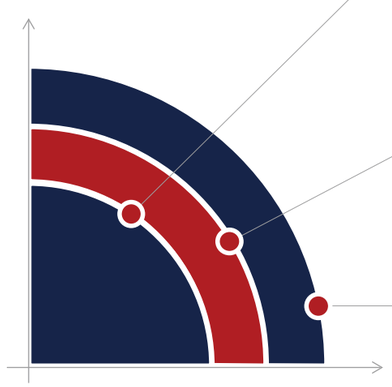
2 护理职业能力培训

3 新护士规范化培训

4 护理专科培训

差距GAP分析

优选医疗首先会对医院深入调研与评估，基于美国的护理标准和最佳实践方法，进行差距GAP分析并形成报告。报告将真实反应医院现阶段全方面的护理水平，分析可以改进的各个领域，并建议改进方向与方法。



评估内容

- 收集基础信息，建立可衡量指标
- 调研医院员工和管理层对临床护理的现状与期望
- 培训工作评估：护理年度培训计划、护理管理培训计划、新护士上岗培训计划实际实施情况
- 感控与患者安全评估
- 护理员工核心能力评估：批判性思维能力、冲突解决能力、情商管理能力、团队协作能力、多学科合作能力等
- 护理职业化发展与梯队建设评估
- 规章制定、工作流程、岗位职责、护理文书等文档评估

评估方法

- 通过问卷调研的方式获得定量数据
- 通过访谈，领导巡视，观察和JCI模拟评审的方式获得定性数据

分析报告

- 呈现调查结果
- 提出改进建议

成功案例 / Successful Case
某二级综合医院护理能力评估项目

PREFERUS HEALTHCARE

差距GAP分析

问卷调研：

对医院的212位临床护士员工进行问卷调查，确定她们最需要培训的领域。根据调查结果制定了员工培训计划，其中包括护士认为对专业发展最重要的前三个领域（团队合作，感染控制和急救）。

JCI模拟评审：

JCI培训和模拟评审是以JCI的标准为基础，对医院的医疗流程进行安全和质量的评估。重点检查区域包括：锐器物处理、感染性废弃物、安全用药、药品储存和管理、患者身份识别、口头和电话医嘱实验室危急值汇报、患者交接。

XX医院护理教育需求评估表

姓名		职位	
科室		护士级别	
年资			

下列的培训学习项目请根据您的需要程度来选择表达您的意见

课题名称	非常需要	需要	中立	不太需要	不需要
1.医院感染规范制度	164	44	4	0	0
2.卫生部应急预案	114	80	12	4	2
3.护士个人事业规划	109	84	16	2	0
4.患者家属延伸服务	93	81	24	10	4
5.护理敏感指标	104	89	17	2	0
6.心电监护仪的使用及解读	145	60	5	1	1
7.疼痛管理	123	81	8	0	0
8.实验室危急值的解读与处理	131	57	20	2	2
9.患者健康宣教	139	58	6	1	1
10.B超与化验单的精准判读	119	79	11	1	0
11.与医生有效沟通	158	42	12	0	0
12.呼吸音的听诊	82	96	31	2	1
13.团队协作	166	39	7	0	0
14.个人行为规范的评估	97	99	11	3	2
15.护理文书书写规范	153	50	7	2	0
16.药品管理	129	66	15	2	0
17.医疗法律法规	89	86	27	9	1
18.护理论文撰写	127	64	13	8	0
19.护理礼仪规范	83	94	29	11	0
20.护理质量改进	126	68	16	2	0
21.骨科危重患者的评估与管理	63	67	23	19	12
22.骨科患者的健康教育	59	77	20	17	11
23.骨科专科护理规范	59	67	28	18	12
24.骨科围手术期的护理	53	73	28	16	14
25.骨科患者合并症的护理管理	52	73	32	14	13
26.骨科常用设备的使用及维护	43	89	23	18	11
27.低血容量性休克的护理管理	109	68	8	0	0
28.腹部及血管外科患者的围手术期护理管理	59	66	30	12	4
29.泌尿外科、肝胆、肛肠患者的围术期管理	43	72	35	10	11
30.甲状腺、乳腺患者的围术期管理	35	70	32	6	14
……	156	33	3	8	0
79.术后疼痛管理	131	48	1	0	0

JCI评审模拟调研表3 - 患者和家属的权利

JCI评审模拟调研表2 - 可及和连贯的患者医疗服务

JCI评审模拟调研表1 - 国际患者安全目标

评审内容		JCI Standard JCI标准	Yes	No	N/A	Is there supporting Documentation?		Supporting Documents Required
International Patient Safety Goals (IPSG) - 国际患者安全目标	IPSG.1	The hospital develops and implements a process to improve accuracy of patient identifications.				Yes	No	Policy/Procedure/Program/Document
	IPSG.2	The hospital develops and implements a process to improve the effectiveness of verbal and/or telephone communication among caregivers.				Yes	No	Policy/Procedure/Program/Document
	IPSG.2	The hospital develops and implements a process for reporting critical results of diagnostic tests.				Yes	No	Policy/Procedure/Program/Document
	IPSG.2	The hospital develops and implements a process for handover communication.				Yes	No	Policy/Procedure/Program/Document
	IPSG.3	The hospital develops and implements a process to improve the safety of high-alert medications.				Yes	No	Policy/Procedure/Program/Document
	IPSG.3	The hospital develops and implements a process to manage the safe use of concentrated electrolytes.				Yes	No	Policy/Procedure/Program/Document
	IPSG.4	The hospital develops and implements a process for the preoperative verification and surgical/invasive procedure site marking.				Yes	No	Policy/Procedure/Program/Document
	IPSG.4	The hospital develops and implements a process for the time-out that is performed immediately prior to the start of the surgical/invasive procedue and he sign-oou that is conducted after the procedure.				Yes	No	Policy/Procedure/Program/Document
	IPSG.5	The hospital adopts and implements evidence-based hand-hygiene guidelines to reduce the risk of health care–associated infections.				Yes	No	Policy/Procedure/Program/Document
	IPSG.6	The hospital develops and implements a process to reduce the risk of patient harm resulting from falls for the inpatient population.				Yes	No	Policy/Procedure/Program/Document
	IPSG.6	The hospital develops and implements a process to reduce the risk of patient harm resulting from falls for the outpatient population.				Yes	No	Policy/Procedure/Program/Document

2 护理职业能力培训

护理职业能力的定义：

职业能力培训是围绕护理人员必备的五大核心竞争力而设计的一系列培训课程。美国护理协会将能力定义为“基于科学知识和行业期望，在担任护理工作中各种预期角色时，为确保专业性工作的完成和质量所应具备的 知识（knowledge），技能（skills）和 态度（attitudes）的总和 (KSA’s)”。

这三方面的能力包括：

认知(知识)领域

- 相关知识储备
- 理论结合实践的能力
- 批判性思维运用能力

技能领域

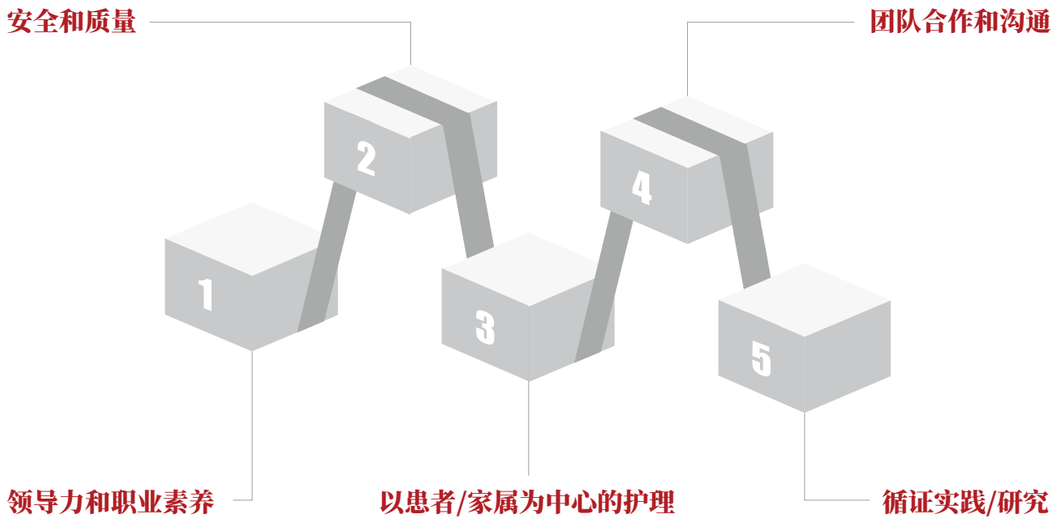
- 基础临床操作技能
- 不同患者病情的应对能力
- 临床专科化操作技能

情感(态度)领域

- 与患者和其他工作人员之间的互动
- 关爱的态度
- 继续学习的热情，以及不将工作视为任务的态度
- 团队合作

护理职业能力培训课程五大模块：

优选医疗以5大核心能力为基础，以提高护士职业素养，提供安全优质的护理质量为目标设计了一系列针对性的培训课程，该课程分为五大模块：1. 领导力和职业素养 2. 安全和质量 3. 以患者/家属为中心的护理 4. 团队合作和沟通 5. 循证实践/研究。



培训课程特色：

1. 明确识别核心能力有助于减少无效培训的成本，避免无目的性的培训
2. 提供一个平台，将任务为导向的护理转变为结果为导向的护理
3. 以核心能力为基础而设计的培训项目促进员工的职业发展，加速课程改革，以及有助于学校教育和临床管理层之间的互动
4. 以提高质量和临床结果为目标的培训课程能够大幅度提高医疗质量
5. 围绕教学目标，随时关注学员学习进度
6. 设定预期的教学效果
7. 制定培训结果评估标准
8. 以学员为主导的培训，致力于提供安全优质的护理

2 护理职业能力培训

1 领导力和职业素养

背景分析 / Background Analysis

美国医学研究所IOM在2011年发表了一篇标志性的报道“护理的未来：引领变革，促进健康”，呼吁护士参与决策，领导变革，促进健康。因此，对于护理团队关键性的建议是提升护士的领导力和职业能力（护士是医疗群体最大的组成部分）。

课程介绍 / Course Introduction

领导力和职业素养模块下所包含的主题基于标准化护理的基础，以符合医疗职业操守、患者为中心、法律、伦理、监管和本地文化为原则，提供了一系列以提高护理管理人员领导能力和护士职业素养的培训课程。

培训课题 / Training Topics

美国护士职业范围和实践标准	领导巡视
美国护理管理者的核心竞争力	管理者VS 领导者
变革管理	以患者为中心的护理
能力评估	患者满意度
职业能力培训	新晋管理者培训
培训需求评估	工作评估
行业道德思考	变革型领导力
健康的工作环境	带教老师培训
高仿真模拟培训	美国CNO浸润式培训计划

培训目标 / Training Objectives

用促进共同愿景和目标的建立，获得和完成的方式，赋予个人或团队影响他人行为的能力。

预期结果 / Expected Results

· 提高医务人员的临床管理能力，确保管理体系的的质量和公平性；

· 确保护理在医疗服务中发挥的必要作用；

· 通过提高护理队伍的能力和地位来提升医疗质量。

成功案例 / Successful Case

美国CNO浸润式培训计划

1 领导力和职业素养

针对国内护理管理者的培养，优选医疗设计了CNO 浸润式培训项目和课程。项目为期3-6个月，涉及2-3家不同规模和类型的美国医院，培训目标是将中国医院护理部主任级别的管理人才送到美国，全方位参与美国护理各个层级的管理和学习，向中国的护理管理者展现美国管理者所具备的职业能力，帮助中国的管理人才做好充分的准备，在未来以价值为导向的医疗服务中胜任管理者的角色。

在美培训内容

参加护理部每周的质量改进会议	参加医院感染控制例会
深入各个部门进行一对一带教学习（手术室，门诊，急救部门等）	参与护理管理层的管理培训班
参与医院级别的管理层会议，了解医院的运作	护士继续教育

某上市医疗集团护理领导参与浸润式CNO培训，赴美培训6个月

TRAINING AGENDA WEEK 1

	8/10 Monday	8/11 Tuesday	8/12 Wednesday	8/13 Thursday	8/14 Friday
		Visiting Nurses to arrive at 6:30 AM	Visiting Nurses to arrive at 6:30 AM	Visiting Nurses to arrive at 6:30 AM	Visiting Nurses to arrive at 6:30 AM
9:00 上午	Introduction	Carrie Mason Human Resources Manager	Dr. Scott Director of Medical Affairs Jamie Yowell Risk Manager Teresa Miller Medical Staff Manager	Michelle, CIO MIS	Sherilyn Nashert Director of OR & PACU
10:00 上午	Day in the Life Denise				
11:00 上午	Tour with Denise, Josh & Peggy				Jusitn Price Manager of Facilities & Bio-Med
12:00 下午	LUNCH Order from Menu	LUNCH (to be provided)	LUNCH (to be provided)	LUNCH (to be provided)	LUNCH (to be provided)
1:00 下午	Peggy, COO, CNO Team Building Orientation Employee Engagement	Mercy Mathew Director of Case Management	Jennifer Perry Director of Performance Improvement Quality & Risk Clinical Informatics CVRR	MIS	Suzanne Charbeneau Director of Supply Chain
2:00 下午					
3:00 下午					
4:00 下午		Daily Recap Administration Boardroom	Daily Recap Administration Boardroom	Daily Recap Administration Boardroom	Daily Recap Administration Boardroom

TRAINING AGENDA WEEK 2

	8/17 Monday	8/18 Tuesday	8/19 Wednesday	8/20 Thursday	8/21 Friday
	Visiting Nurses to arrive at 6:30 AM	Visiting Nurses to arrive at 6:30 AM	Visiting Nurses to arrive at 6:30 AM	Visiting Nurses to arrive at 6:30 AM	
9:00 上午	Denise Bragg Director of PCCU DP ICR Concierge	Eddie Woods Director of OPC - Cath Lab - EP Lab	Leslie Maxwell Environmental Services Manager	Pat Holloway, COO Clinic ShyAnn Milner Director of Clinic Nursing	Dr. Harvey, CEO
10:00 上午					
11:00 上午					
12:00 下午	LUNCH (to be provided)	LUNCH (to be provided)	LUNCH (to be provided)	LUNCH (to be provided)	LUNCH (to be provided)
1:00 下午	Josh Dufour Director of CCU IU ER	Fernando Acuna Director of Dietary Volunteers Valet	Susan Beacham Director of Pharmacy LAB Radiology RT	Pat Holloway, COO Clinic Kelly Kern Physician Relations Kelly Wells Marketing/Outreach	
2:00 下午					
3:00 下午					
4:00 下午	Daily Recap Administration Boardroom	Daily Recap Administration Boardroom	Daily Recap Administration Boardroom	Daily Recap Administration Boardroom	

2 护理职业能力培训

2 安全和质量

背景分析 / Background Analysis

美国医学研究所IOM发表了两篇关于医疗安全和质量的具有里程碑意义的报道。*人非圣贤：构建安全的医疗环境（2000）*得出的结论是：每年数以万计的美国人死于可预防的差错。*跨越质量鸿沟（2001）*关注如何重塑医疗系统以促进医疗服务的创新和改进。报道提出六大改进目标：1.安全性：护理的本意是帮助患者，而非伤害患者；2.有效性：基于科学知识，对能够受益的人群提供服务，避免提供服务给那些不可能受益的群体；3.以患者为中心：提供护理时要尊重患者个人的喜好，需求和价值观，确保患者的价值观引导所有的临床决策；4.及时性：减少等待，以及对于医患双方的有害延迟；5.高效：避免浪费，包括设备，物资，好的想法和精力的浪费；6.公平：护理质量不会因为不同性格的护理人员而发生变化。

课程介绍 / Course Introduction

安全和质量的培训是所有的医疗团队必修的课程，将患者伤害的风险降到最低是每个人的责任。质量改进关心在医疗体系中，如何有效利用数据来监测护理结果，设计整改措施，测试改进结果，最终达到持续改进质量和安全的目的。优选医疗的安全和质量培训课程着眼于六大目标，注重安全性、有效性、以患者为中心、及时性、高效和公平。

培训课题 / Training Topics

安全文化的建立	精益化流程改进
循证式跌倒预防	护理质量指标国家数据
循证式压力性溃疡预防	护理技能培训
手卫生	PDSA管理工具
小时制查房	流程再造与改进
感染控制	质量改进VS 质量保证
国际患者安全目标	根本原因分析
JCI标准介绍	用药安全管理
JCI模拟调查	

培训目标 / Training Objectives

- 通过有效的制度和医务人员的努力将患者伤害的风险降到最低；
- 提供评估当前工作质量的机会，并将结果与最佳实践方法比较，发现改进的机会；
- 识别在护理过程中容易造成差错的流程，设计和测试修改工作流程的干预措施；
- 制定质量改进方案，并根据质量改进方案，实施安全的标准化培训。

成功案例一 / Successful Case

某二级综合医院手卫生培训

2 安全和质量

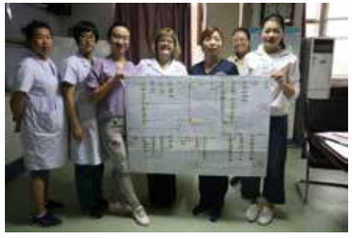
由于临床工作中对于手消毒的疏忽，患者常常被置于院内感染的高风险中。根据疾控中心的报道，医疗人员的双手会因为不正确的洗手方式以及和住院患者的碰触而污染。通过对手卫生方法的评估，在每个病房外放置快速手消毒液，提供感染控制相关培训，设定期望，示范有效的手卫生操作，提高医务人员手卫生的依从性，并减少院内感染的发生率。手卫生的培训大幅度提高了手消毒的依从性。

成功案例二 / Successful Case

某三级新建医院流程设计

2 安全和质量

优选医疗参与了某三级综合医院的开业流程设计与培训。在建立医院运营过程中，优选制定了有效的方法来帮助员工快速了解新医院工作流程。第一步制定患者从入院到出院各个相关部门的工作流程。在制定的过程中，优选专家与医院管理者一起不断完善流程，注重提升患者体验，优化医疗服务。第二步是设计模拟案例，我们运用真人仿真模拟流程，从中发现实际操作中的阻碍，进一步的改进流程并且强化正确的医疗行为（洗手，患者身份识别，患者交班，患者宣教等）。在试运营的模拟过程中全程录像，该影片还用作全院员工培训材料，全院700多位员工全部参与。



STEP 1 制定患者从入院到出院各个相关部门的工作流程 ▶ **STEP 2** 设计模拟案例，真人仿真模拟 ▶ **STEP 3** 全院员工通过观看全程录像进行培训

护理职业能力培训

3 以患者/家属为中心的护理

背景分析 / Background Analysis

以患者/家属为中心的护理是规划、提供和评价医疗服务的一种方式，其基础是患者，家属和医疗人员之间的互利伙伴关系。家属以及患者本人在疾病康复过程中扮演了至关重要的角色。

课程介绍 / Course Introduction

以患者/家属为中心的护理培训的理念，和美国联合委员会认证机构（JC）对医院提出的要求是一致，要求中提出医院要促进有效沟通，提高文化素养，以及解决以患者/家属为中心护理的各种问题。培训课程是通过新修改的评审要求而设计的，旨在提高所有患者的护理安全和质量，鼓励医院采取以患者为中心的沟通方法。

培训课题 / Training Topics

以患者/家属为中心的护理	床旁交班	健康素养	患者宣教	服务补救策略

培训目标 / Training Objectives

明确患者是医疗服务的主角及伙伴，在尊重患者喜好，价值观及需求的基础上，提供卓越的护理。

预期结果 / Expected Results

- 培训出融入患者/家属的多学科医疗团队，对患者价值观、偏好和需求表示尊重；
- 培训出融入患者/家属的多学科医疗团队，展示出对护理、沟通和教育良好的协调性和整体性；
- 医疗人员能针对疾病的照护和提供情感支持，并鼓励家属参与患者的疾病康复过程；
- 使患者更多地参与临床决策；
- 提升临床医生的工作满意度和患者对医院的忠诚度。

成功案例 / Successful Case

某三甲医院患者术前术后健康宣教计划

以患者/家属为中心的护理关键是治疗过程中患者和家属的积极参与，其中还包括能够满足患者需求的健康宣教和康复目标的设定。我们为某三甲医院新开设的国际运动医学部设计了患者术前和术后的健康宣教计划。计划涵盖了患者最佳学习方式（视觉，听觉，口述和个体参与）和学习状态评估。护士将提供各种宣教材料，包括宣传册，录像，图标，音频等，并请患者重复宣教内容以评估患者学习效果。另外，健康宣教从患者入院开始，并分为几个不同的阶段，满足患者术前术后的不同教育需求。护士团队对于精心设计的宣教计划充满信心，并将监测开展的结果以持续改进。

护理职业能力培训

4 团队合作和沟通

背景分析 / Background Analysis

由于人口老龄化和合并症的现象，临床护理变的越发复杂，因此团队之间的合作和沟通是提供整体护理的必要条件。研究证明，有效的团队合作和沟通能减少医疗差错，提高患者安全，减少医疗人员的疲惫感。在提供医疗服务的过程中，整个团队关注内部沟通，所以患者和家属对于整个团队的能力也更有信心。

课程介绍 / Course Introduction

团队合作和沟通的培训课程为医疗人员提供了最佳的实践方法，通过有效的和患者，家属以及同事互动，促进相互尊重和共同决策来提高员工和患者的满意度以及临床结果。

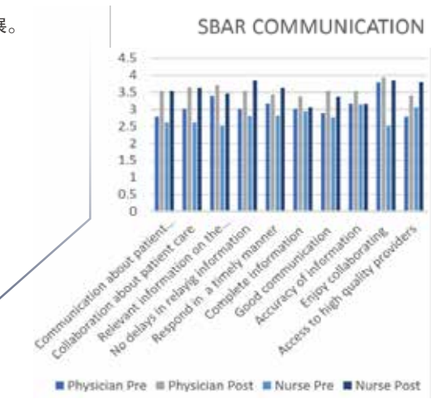
培训课题 / Training Topics

医患沟通工具	冲突处理策略	授权的艺术	情商管理	塑造的艺术	医护沟通工具
欣赏式探寻	关键性对话	有效沟通的策略	公正文化	联合治理	

培训目标 / Training Objectives

在多学科团队中有效的发挥作用，形成透明的沟通，互相的尊重，共同决策和发展。

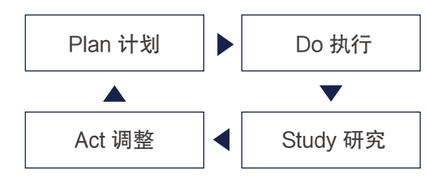
- 团队之间的合作能够提高质量，降低成本；
- 改善慢性疾病的临床结果；
- 减少住院天数；
- 提高患者安全；
- 减少医疗差错。



成功案例 / Successful Case

使用SBAR促进多学科部门的合作

使用SBAR（情况，背景，评估，建议）医护沟通工具促进多学科部门的合作，改善有效的沟通，提升患者临床结果。培训前后的医护问卷调查提供了定量的数据，定性的数据来自于工具使用后对护士，医生，患者和管理层的访谈。优选团队运用PDSA管理工具和医院多学科团队共同实施SBAR，有效的改变了他们的沟通习惯，坚定了沟通工具SBAR的使用。



2 护理职业能力培训

5 循证实践与科研

背景分析 / Background Analysis

研究表明“通过正式以及系统的方式，获得可靠和有效的经验性知。研究包括收集、分析、解释可观察和可证实的数据，以便描述、解释、预测和控制现象”。

课程介绍 / Course Introduction

循证实践/研究的相关培训提供护士挑战传统标准的动机，以及投身终生学习的机会。此培训指导护理人员在知识体系之上结合亲身实践进行科研，并指导其在国内外核心刊物上投稿与发表。

培训课题 / Training Topics

循证实践研究的7步骤

出版和研究

学术论文出版指导

培训目标 / Training Objectives

识别、评估和使用当今最新文献，结合临床专业知识，以做出科研计划并发表成果。

· 循证实践在科学和最佳证据的基础上，建立了标准化医疗实践，以减少护理方面的差异并获得可预测的临床结果；

· 鼓励开展研究，实施循证实践方案，分享经验教训。

成功案例 / Successful Case

论文发表

· Cato, D., et al. (2018).扩大专业护理的足迹：国际性的护理合作 Nursing Administration Quarterly

· Cato, D., et al. (2018). International chief nursing officer immersion program: A transformational leadership model. Nursing Administration Quarterly. In Press 美国CNO浸润式培训：变革型领导模式 Nursing Administration Quarterly.

· 2017 IHI全国论坛 国际有效沟通策略

3 新护士规范化培训（基础/进阶）

背景分析 / Background Analysis

2016年，中华人民共和国国家健康委员会(原卫计委)印发了《新入职护士培训大纲（试行）》并要求各医疗机构高度重视新入职护士的培训工作，建立培训制度，落实培训工作，保证培训效果。通过培训，新入职护士能够掌握从事临床护理工作的基础理论、基本知识和基本技能，具备良好的职业道德素养、沟通交流等一系列能力，能够独立规范的为患者提供优质的护理服务。

优选医疗集团开设的新护士规范化培训项目结合美国护士规范化培训模式，以满足多样化学习方式和结构化培训要求，从理论、技能、态度三方面对新晋护士进行综合的临床和能力培训，提供了学校过渡到临床的无缝对接，提升中国护士的职业自信和专业能力，为步入临床工作打下扎实基础。

课程介绍 / Course Introduction

新护士规范化培训分为基础和进阶两个阶段的培训，为期24个月。课程运用混合式的学习方式，帮助新一代的护士掌握知识、技能和态度三方面的综合能力，在实际工作中提供安全优质的护理。混合式学习法包括自主学习模块、反转课堂，以及导师指导下的高仿真临床浸润式模拟训练。

医院的管理者必须认识到，我们的新护士需要规范化培训来帮助他们的职业发展，以应对复杂医疗环境的挑战。因此，国家各个层面的卫生部领导对未来护理队伍的要求是具备临床工作能力和组织能力。优选医疗集团响应国家要求，致力于支持和提升中国护士的专业能力。

培训目标 / Training Objectives

新护士规范化培训（基础/进阶）是基于理论、技能和态度三个方面，通过提供体验式学习环境，确保以患者和家属为中心的护理，达到促进患者安全的目标。

3 新护士规范化培训（基础/进阶）

新护士规范化培训（基础）

Basic

培训目标 / Training Objectives

新护士规范化（基础）培训从理论、技能和态度三方面进行培训。通过基础培训后，新晋护士能达到合格级别的专业水平，根据Benner的新手到专家理论，合格级别的护士能设定工作目标，按优先级安排工作，能够基于护理标准进行操作，并且从专业角度关注患者需求，在不同的医疗环境中提供安全优质的护理。

培训内容 / Training Contents

新护士规范化（基础）培训内容包括行业规范、规章制度、基本理论知识、安全管理、护理文书、沟通、医疗质量、职业素养、常见护理操作技能、相关疾病介绍，如心血管系统、呼吸系统、消化系统、血液疾病、感染性疾病、神经系统、骨骼系统、泌尿系统，以及各种手术介绍。

培训周期 / Training Cycle

12 Months

培训方法 / Training Method

学生将轮转不同的科室，如监护室、妇产科、儿科、手术室和其他相关科室。培训运用混合式的教学方法，结合了自主学习、翻转课堂、模拟教学、案例分析、信息化测试、小组活动，以及临床浸润式体验。

新护士规范化培训（进阶）

Advanced

培训目标 / Training Objectives

新护士规范化（进阶）培训是从理论、技能和态度三方面对合格级别的护士进行更深入的培训。通过进阶培训后，护士能够达到熟练的专业级别。根据Benner的新手到专家的理论，熟练级别的护士能按优先级安排工作，提供患者整体护理，在医疗团队内发挥自己的作用，善于团队合作，对自己的临床能力充满自信。

培训内容 / Training Contents

新护士规范化（进阶）培训的开发是基于新护士规范化（基础）培训课程。进阶课程可以快速的将新护士从合格的级别提升至熟练的水平。面对护士分布结构的变化、世界人口老龄化，以及医疗改革等一些可见的挑战，课程的设计必须能够支持护士的终生学习，应对组织变革。

培训周期 / Training Cycle

12 Months

培训方法 / Training Method

培训运用混合式的教学方法，结合了自主学习、翻转课堂、模拟教学、案例分析、信息化测试、小组活动，以及临床浸润式体验。在第一阶段基础培训之上，进阶课程会在实际工作环境中对学员进行循证实践变革的培训。

4 护理专科培训

背景分析 / Background Analysis

专科护士是未来护理人才发展方向，已经受到越来越多国家的重视。我国专科护士培养起步较晚，与当前发达国家还有非常大的差距。美国作为世界上专科护士发展最成熟的国家已有100多年的历史，现有专门的专科护士认证机构ANCC进行专科护士的培养和认证工作。优选医疗集团提供的专科培训课程以美国ANCC认证的专科培训课程为基础，结合中国的国情，相关法律法规和临床要求，以多元化的教学方法和培训技巧，为有一定护理经验的护士提供专科方面的培训，帮助他们胜任高专科性的岗位。

课程介绍 / Course Introduction

专科培训关注有一定工作经验的护士群体，课程设计围绕知识，技能和态度三个方面，并运用可衡量的学习指标评估员的学习成果。专科培训课程的目的是为专科护士提供了解行业趋势和学习新技术的渠道，提升她们的专业能力和信心，帮助他们成为专家级的护理人才，为患者提供安全优质的护理。

专科培训为期6至12个月。培训运用混合式的教学方法，结合了自主学习、翻转课堂、模拟教学、案例分析、信息化测试、小组活动，以及临床浸润式体验，并且在实际工作环境中对学员进行循证实践技能的培训，帮助护士在各自的专科快速成长。阶段性评估和期末评估随时监测学习进度和成果。

培训课题 / Training Topics

心血管专科培训	妇产科专科培训	重症专科培训
围手术期专科培训	儿科专科培训	急诊科专科培训

培训目标 / Training Objectives

专科培训从理论、技能和态度三方面对护士进行相关培训。通过培训，护士具有专家级别的临床能力和专业知识。根据Benner的新手到专家的理论，专家级别的护士工作高效、灵活、流畅，具有很强的批判性思维能力，以及面对各种病情的临床推理能力，在不同的专科领域提供安全优质的护理。

OUR TEAM 优选团队 | 04

达娜·卡托
Dawna L. Cato, Ph.D.

护理教育博士

注册护士

主要经历及成就 / Major Experiences and Achievements

- 参与中国和美国医疗保健系统合作, 开发了 CNO 美国护理继续教育沉浸式教学计划、有效沟通策略、导师制培训、新员工入职培训、护士培训、围手术期计划以及临床和管理职业发展路径领导力培训。
- 亚利桑那州循证心血管护理专业教育计划的领导实践/学术合作的设计, 实施及评估。
- 在Abrazo医疗卫生系统获得多项晋升, 领导循证护理实习和专业服务项目发展项目, 并研究/评估了工作人员和管理人员的基本教育资源。
- 领导围手术期101计划, 急诊室计划, 危重护理计划, 医疗/外科遥测程序的设计, 实施及评估。
- 帮助一家医院通过护理住院培训。通过对培训结果追踪，该院经过培训，新入职护士18个月在职率达到95%（46位培训参与者），医院取得创纪录的投资回报超过40万美金。
- 在地方和国家一级优化影响, 激励教员、工作人员和学生进行成果导向 (及格率100%), 并为教员、工作人员和学生提供智力激励。
- 获得美国护士认证中心 (ANCC) 持续教育鉴定资格,被任命为 ANCC 认证专员。

专业资质 / Professional Qualification

- 护理教育博士学位 – Capella University, Minneapolis, MN: 2012
- 护理教育硕士学位 – Grand Canyon University, Phoenix, AZ: 2009
- 护理学学士学位 – Grand Canyon University, Phoenix, AZ
- 护理学专业证书 – Glendale Community College, Phoenix, AZ
- 执业护士 – Mira Costa College, Oceanside, CA

任职机构及职务 / Institutions and Positions

- 2009年12月 阿兹护理联盟创始人，当选会长
- 2007年12月 太阳谷下属美国分会联合创始人
- 2007年10月 亚利桑那模拟网络, 技术和通信主任
- 2007年9月　全国护理联盟
- 2006年12月 Sigma Theta Tau 国际荣誉团体
- 美国护士协会会员（ANCC）及认证专员
- 亚利桑那州护士协会会员，亚利桑那州护士组织高管成员
- 员工发展国家协会会员
- 心血管护理学院(ACCN), 秘书

陈婕 Sunny Chen

护理培训专家

优选医疗临床事务部主管

医疗英语培训师

主要经历及成就 / Major Experiences and Achievements

- 毕业于上海中医药大学，拥有超过16年的医疗工作经验，曾就职于上海综合性公立医院和多家外资医院，熟悉中美两国的医疗护理体系，能结合中国国情，熟练将美国的护理管理理念运用于国内的护理管理和培训。
- 拥有丰富的临床经验，曾就职于公立医院内科病房，外资全科医院，外资妇产科医院。
- 管理经验：曾任职外资诊所护士长，完成外资诊所的筹建工作和护理部的管理工作。
- 担任美国脊柱专家和运动医学专家的随行翻译，包括门诊看诊，手术室翻译，学术会议翻译等；担任上海市公利医院骨科的医学英语老师；担任美国护理专家随行翻译，负责护理临床培训，护理管理和全国各大学术会议的翻译
- BLS，ACLS国际认证

约翰·维克沃
John Witwer

护理学硕士

认证医疗模拟教育专家

主要经历及成就 / Major Experiences and Achievements

- 多元化的组织工作经验，如退伍军人外联、青少年糖尿病项目、STEM项目和动物救援等，为模拟教学奠定了扎实的基础和丰富的经验。
- 熟悉模拟中心各个筹建阶段，包括设计、设备采购、运行和管理。
- 丰富的模拟教学经验，根据课程目标、法规和行业标准来创建并调整模拟方案。
- 独特创新的教学风格进行患者和学生的互动和施教。

专业资质 / Professional Qualification

- 护理学硕士– Weber State University, Ogden, UT

任职机构及职务 / Institutions and Positions

- 2015 – 至今　护理模拟培训经理，凤凰城大学，亚利桑那州
- 2013–2015　模拟中心经理，大峡谷大学，亚利桑那州
- 2008–2013　模拟项目经理，埃斯特雷拉山社区学院，亚利桑那州
- 2006–2011　儿科护士，Banner Thunderbird Medical Center
- 1999–2005　注册护士，Applegate 家庭护理和临终关怀医院

玛丽·麦克法登
Mary T. McFadden

护理实践博士

护理管理硕士

主要经历及成就 / Major Experiences and Achievements

- 拥有超过20年的大型医疗系统管理经验，擅长在复杂多变的医疗环境中管理变革和挑战，开发和推进最佳实践方法，实施创新的患者护理方案，制定规章制度和流程。曾就职于护理磁力认证医疗中心，善于护理安全管理和护理人才培养。

专业资质 / Professional Qualification

- 护理实践博士–亚利桑那州护理学院
- 护理管理硕士–加利福尼亚大学
- 护理本科–加利福尼亚大学
- 美国护士协会高级执行委员会认证
- 患者安全讲师认证
- Robert Wood Johnson护理管理奖学金计划培训认证，加利福尼亚大学

任职机构及职务 / Institutions and Positions

- 2017–2012 首席护理总监，普罗维登斯波特兰医疗中心，俄勒冈
- 2011–2008 首席护理总监，凯撒医疗机构，加州
- 2008–2004 患者临床服务部区域经理，凯撒医疗机构，加州
- 2002–2004 患者临床服务部副护理总监，加州
- 2001 加州护理管理协会主席
- 1998–2002 临床服务总监，妇幼保健医院，加州
- 2000–至今　美国护理管理人员协会

US TRAINING CENTER 优选美国培训基地 | 05

Center 1

西达-赛奈医疗中心

西达-赛奈医疗中心位于加州洛杉矶，是美国西部最大的非营利医院，年收入46亿美金，全美前三。医院现有床位886张，全院职工超过11000人（全职），其中包括2100位医生和2900位护士。他们以不断提供最高质量的医疗服务为目标,在洛杉矶地区获奖无数，连续20年获得美西地区患者首选医院，被美国综合医疗协会评为加州顶级医疗机构，并在2018年获得全美最佳医院综合排行榜第八位。西达-赛奈医疗中心有手术室42间，每年在这些手术室完成的手术高达32000例。西达-赛奈医疗中心拥有顶尖的专科能力，是全球心脏移植手术最多的医院，11个专科处于全美顶级水平，其中包括心血管、骨科、肿瘤等。

西达-赛奈医疗中心是教学医院，是加州最大的内科住院医师培训项目之一，全年为600名医学学生提供轮值培训，为15所大学和护理专业学生提供临床培训。

美国“磁性”医院认证是护理界的最高认可，全美仅有8%的医院得到了该认证，西达-赛奈医疗中心就是其中之一。

- 美国西部最大的非营利医院
- 连续20年美西地区患者首选医院
- 全美最佳医院综合排行榜第八位
- 美国“磁性”医院认证

CEDARS-SINAI

Center 2

克兰·乔布骨科诊所

KERLAN - JOBE ORTHOPAEDIC CLINIC A CEDARS-SINAI AFFILIATE

汤姆布兰迪和科比堪称是当今世界上最棒的运动员，而他们和美国优选医疗集团之间有一些共通点.因为这两位伟大的运动员和优选医疗一样,是克兰・乔布骨科诊所的合作者，希望通过合作，将各自的“游戏”推向更高的阶段。

克兰・乔布骨科诊所是我们公司运动医学专业的主要培训基地,将为我们的中国合作伙伴提供培训。克兰・乔布骨科诊所的医生都是美国注册医师，是运动医学领域公认的专家。几乎南加州所有职业运动团队的队医和顾问都来自于此诊所，也有部分医生担任独立运动员的健康顾问。克兰・乔布骨科诊所成立于加州洛杉矶，为骨科和运动医学领域的研究与教学做出了巨大的贡献，并且不断地追求医学上的突破。Frank Jobe博士是克兰・乔布骨科诊所的联合创始人。每年，由他发明的“手肘韧带置换术”在职业和非职业棒球运动员中运用最广泛。克兰・乔布的医生们将开发新的手术技术作为自己的责任，将提高骨科患者治疗效果，促进术后恢复作为自己的目标。

1973年，克兰・乔布骨科诊所开设了骨科/运动医学临床研究生培训计划，该培训计划为全美最大和最受推崇的项目之一。每年，诊所会在全国范围内挑选十几位最优秀的青年医师，为他们提供全面的培训。

随着优选医疗团队的不断壮大，以及运动医学在中国医疗市场的不断重视，与克兰・乔布骨科诊所的合作将会是美国优选医疗集团成功路上不可分割的一部分。

Center 3

俄克拉何马心脏病医院

- 50家顶尖心血管医院之一
- 全美第一批全数字化医院
- Pritikin强化心脏康复计划
- 6年连获PressGraney大奖

Oklahoma Heart Hospital
"Serving the State, Leading the Nation"

俄克拉何马心脏病医院（OHH）是优选医疗在护理、心血管专业和医院管理方面的主要培训基地。2015年起，OHH已经为我们中方合作伙伴提供了多次综合培训，课程主要围绕医院管理和护理管理。

除了提供心血管方面的医疗服务，OHH也将大大的帮助美国优选医疗提高患者就诊体验。俄克拉何马心脏病医院的患者满意度调查位居全美前十，医院会以监督者的身份来确保公司将患者的需求作为首要任务。

位于俄克拉何马市的俄克拉何马心脏病医院是医生所有制医院，同时也是Mercy医疗体系的一部分。Mercy医院在治疗心血管疾病方面具有世界级的医疗经验。医院的患者满意度调查结果位居全国前百分之一，2015年被评为50家顶尖心血管医院之一。OHH现有床位99张，是美国第一批全数字化医院，每年完成心脏介入手术/支架4500多例，心脏开胸手术1400多例。OHH还为患者提供Pritikin强化心脏康复计划，此计划主要指导患者如何吃的更好，引领更健康的生活方式（全美只有四家机构提供此康复计划）。

高手术量和专业的医护团队使OHH在全美医院排名名列前茅，连续6年获得Press Graney大奖。

Center 4

德克萨斯脊柱研究中心

德克萨斯脊柱研究中心（TBI）和美国优选医疗集团（PreferUS）从合作之初就建立了非常牢固的伙伴关系。作为优选医疗集团的创始合伙人，TBI对集团的发展起了关键的作用，为集团引荐了多个国际公认的骨科协会。双方于2008年达成合作关系，德克萨斯脊柱研究所作为护理和脊柱学科的主要培训基地，为我们的中国合作伙伴提供培训。

德克萨斯脊柱研究所不断的追求卓越，将经营理念、专科技术、培训项目与国际接轨，并且得到了世界的公认。2003年至2005年，当时还在中国工作的Michael Franz 先生（PreferUS的创始人兼CEO）察觉到中国的医疗市场有尚未开发的巨大潜力。凭借着和TBI良好的人际关系，他被委以重任——探索美国式医疗服务在中国市场的落地，成为了优选医疗的首要任务。

TBI成立于1977年，建立之初以脊柱专业为核心，同时结合工效分析、专科培训、学科研究和新产品开发。TBI始终以追求卓越为自身的目标，并结合最佳的专业技术和运营方式。

Texas Back Institute
Center For Disc Replacement

德克萨斯脊柱研究所还成立了研究基金会以提高诊断评估和治疗效果。此外，它对整个世界脊柱专业的发展有着前所未有的贡献，它是美国第一个在门诊开展脊髓造影术的机构，领导了FDA第一次人工椎间盘的研究，随后又进行了美国第一例人工椎间盘置换术。TBI还开办脊柱学校，开展CT多平面重建扫描技术，成为全美脊柱学科第二大中心。TBI的创始人对北美脊柱协会和脊柱重建协会的发展起了非常关键的作用。在认识到这些组织的重要性后，TBI还加入了美国脊柱损伤协会、脊柱侧弯研究协会和国际疼痛研究协会。

30多年后的今天，德克萨斯脊柱研究所运用先进的技术和突破性的医疗，领导并参与了无数次FDA的试验，通过研究生项目培养大量医生，聘请专业的医疗管理团队，现已成为了世界上最大的、独立的、多学科的脊柱中心之一。