

卫协医联国际医学研究院

卫协医联〔2020〕20号

关于举办“医院质量管理工具 PDCA\FMEA\RCA\6S 操作应用线上训练营”的通知

各有关单位：

2016年10月卫计委颁布《医疗质量管理办法》，正式作为医院质量管理作业的最高指导准则。2020年攸关医院质量工作的医院评审作业也即将出台，质量管理工作的实务操作对于医院无论是质量管理办公室、评审迎审办公室或者是各职能科室，都是最为重要的学习课题。为进一步提高各院管理水平及医疗护理质量，帮助医院工作人员在各项工作中，运用管理工具方法来解决问题。

为此，我单位决定举办“医院质量管理工具 PDCA\FMEA\RCA\6S操作应用线上训练营”，现将有关事项通知如下：

【培训须知】

质量管理工具实操班，以实操为导向应用为目的，让参与课程的各医院同仁学到实用的实操技能，让质量管理不再是宏观的理论知识而真正在工作当中实现落地！

【课程要点】

1. PDCA-医疗管理中的操作方法和技巧
2. RCA-异常事件（不良事件）根因分析法
3. FMEA- 失效模式与影响分析。
4. 医院 6S 精益管理体系课程

一、培训内容

第一天：PDCA 操作方法和技巧

主讲专家：陈宏勋

概念	深度掌握 PDCA:	
	1、PDCA 逻辑思想 2、PDCA 的五大应用类型	
步骤	内容及工具	步骤目的
Plan	界定问题	讲解 PDCA 的启动规则，避免起点出错
	分析现况与原因： ■ 现状及流程分析 ■ 特性要因图及问题树	学习将问题“具象化和图像化”的方法，层别式分析法来实现“深入分析”，找到根因
	设定目标	让目标具有关联性、现实性
	拟定对策 ■ 防呆法/流程优化法	采用科学方法，从现实来解决现实问题，避免“拍脑袋或理想化”的措施。
Do	对策实施： ■ 七何法 与 PDCA 小循环	讲解“实战且高效”措施落实方式，实现改善效果
Check	效果评价： ■ 图像或图表	掌握主观与客观的评价方式
Act	总结改进： ■ 作业标准化	讲解如何让有效措施转换为长效机制
案例	■ 医疗案例-骨科 PDCA ■ 护理案例-跌倒个案分析	了解同行的做法和经验

第二天：根因分析法（RCA）

主讲专家：陈宏勋

课程目的：掌握调查严重不良事件近因和根因的手法及系统改善的方法

步骤	内容或工具
概念与框架	<ul style="list-style-type: none">● RCA 背后的质量管理理念● RCA 步骤、目的和操作重点
组建 RCA 团队	<ul style="list-style-type: none">● 小组规模及人员的能力素养要求
RCA 的启动	<ul style="list-style-type: none">● 问题定义及操作的要点
资料收集与访谈	<ul style="list-style-type: none">● 资料收集的方向、内容● 成功调查与访谈的技巧
事件还原与流程厘清	<ul style="list-style-type: none">● 事件描述的准则● 时间序列表、亲和图、因果图、人员时间轴
对比程序与规范	<ul style="list-style-type: none">● 差异对比与缺陷判定● 差异验证的操作原则
近端原因与实证确定	<ul style="list-style-type: none">● 实证查检设计● 现场查证原则与证据明确化
实时介入	<ul style="list-style-type: none">● 阻断的措施与屏障设立
确定根本原因	<ul style="list-style-type: none">● 层别法● 特性要因图 还是 问题树
对策拟定	<ul style="list-style-type: none">● 改善措施的构架与制定原则（SHELL 与系统图）● 屏障（措施）设计与效果预判
RCA 报告撰写	<ul style="list-style-type: none">● 报告的构架与撰写原则
经验分享	在公立医院做 RCA 的挑战与应对（实战干货） <ul style="list-style-type: none">● RCA 成功要素 / RCA 的局限性

第三天：失效模式与影响分析（FMEA）

主讲专家：赵维明

失效模式与影响分析（英文：Failure mode and effects analysis, FMEA），又称为失效模式与后果分析、失效模式与效应分析、故障模式与后果分析或故障模式与效应分析等，是一种操作规程，旨在对系统范围内潜在的失效模式加以分析，以便按照严重程度加以分类，或者确定失效对于该系统的影响，进而发生行动方案。

- 1、建立可以实现失效可能性最小化的系统需求。
- 2、建立系统设计和测试方法，确保相应的失效得以消除。
- 3、评价消费者需求，以确保这些需求并不会造成潜在的失效。
- 4、识别促成失效的某些设计特性，并最大程度地减少或消除相应的影响。
- 5、跟踪和管理设计之中的潜在风险。这有助于在未来的项目当中避免碰到同样的失效。
- 6、确保可能出现的任何失效不会伤害到消费者或者严重影响系统。

第四天：医院 6S 精益管理体系课程

主讲专家：单运滔

(一) 统一思想与理念

- 1、3H 理念（医院、酒店、家）
 - 1.1 什么是 3H 服务
 - 1.2 患者为本的核心价值
- 2、3H 的三原则
 - 2.1 标准化
 - 2.2 私密化
 - 2.3 定制化

(二) 6S 管理的四项基础

- 1、医院文化基础
- 2、医疗安全基础
- 3、医院硬件基础
- 4、医院团队基础

(三) 6S 的流程建造技巧

- 1、流程建造四大基本点
 - 1.1 血统
 - 1.2 数据
 - 1.3 项目
 - 1.4 人员
- 2、流程设计步骤
 - 2.1 高层规划
 - 2.2 中层设计
 - 2.3 基础改进
 - 2.4 患者参与
- 3、流程设计要点
 - 3.1 简单易懂
 - 3.2 方便员工
 - 3.3 便于复制
 - 3.4 量化考核
 - 3.5 员工参与
 - 3.6 患者满意
- 4、流程设计工具
 - 4.1 流程设计品管圈
 - 4.2 品管圈的建立与立项
 - 4.3 品管圈的实施

实施：现场建立 6S 管理品管圈

二、参加人员

分管院长、院办、医务科、护理部、质控办、三甲办、二甲办、创办办、评审办、信息科等部门人员。

三、时间地点

时间：2020年5月30日-6月2日，共4天

每晚 20:00-21:30，线上直播间

四、授课方式

启发式互动教学、案例分析、模拟演练

五、收费标准

会务费 980/人



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				
另我单位可根据医院要求定制学习方案，安排知名专家送教服务				