

眉山市医学会文件

眉医学会〔2019〕108号

眉山市医学会 转发关于举办 2019 年医院质量管理工具 PDCA\FMEA\RCA 实操应用能力提升高级 研修班的通知

各县（区）医学会、团体会员单位：

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。2019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实际问题，中国医院管理研究培训网、学汇百川教育科技有限公司决定于2019年9月28日-10月1日在成都市举办2019年医院质量管理工具PDCA\FMEA\RCA实操应用能力提升高级研修班。现将《中国医院管理研究培训网、学汇百川教育科技有限公司关于举办

“2019年医院质量管理工具PDCA\FMEA\RCA实操应用能力提升高级研修班”的通知》(医培字〔2019〕09号)转发你们,会务费1880元/人(场地费、专家费、资料费、证书费等),食宿统一安排,费用自理。请各县(区)医学会、团体会员单位按照文件要求积极组织相关人员参训,并于9月24日12:00前将回执表发送至电子邮箱 mssyxh@126.com,以便提前安排会场和食宿。会务组收到回执表后将打电话通知已报名人员的具体报到时间、地点。

联系人及电话号码: 何书恒 38116033、18180080292

附件: 中国医院管理研究培训网、学汇百川教育科技有限公司关于举办“2019年医院质量管理工具PDCA\FMEA\RCA实操应用能力提升高级研修班”的通知



眉山市医学会办公室

2019年9月17日印发

中国医院管理研究培训网 学汇百川教育科技有限公司

医培字〔2019〕09号

关于举办“2019年医院质量管理工具 PDCA\FMEA\RCA 实操应用能力提升高级研修班”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。2019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，我单位决定举办“2019年医院质量管理工具 PDCA\FMEA\RCA 实操应用能力提升高级研修班”，现将有关事项通知如下：

一、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 在五大时机中的应用
2. 异常事件(不良事件)分析根本原因分析法(RCA)
3. 失效模式与效应分析(FMEA/HFMEA)

【日程安排】

第一天授课内容

PDCA - 应用精讲

目的：活学活用

两大认知：理论结构 方法逻辑

五大应用时机：

评审进行时，向评委呈现闭环管理的医院质控体系，快速认可 A 级标准。

评审准备时，从条款分工到达成“C、B、A”

制度落地时，做到有制度、有落实、有监督、有改进的管理闭环

指标设定时，从指标的筛选、设定、记录、采集、统计、验证、评价、改进过程

质量改进时，不同科室、不同专业、不同样本量、程序化与非程序化的问题解决逻辑

基础篇	深度掌握 PDCA:	
	<p>1、PDCA 逻辑思想</p> <p>为何说 PDCA 是管理方法学</p> <p>观点：掌握 PDCA，就是打通管理任督二脉</p> <p>2、PDCA 五大应用时机</p> <p>评审进行时，向评委呈现闭环管理的医院质控体系，快速认可 A 级标准。</p> <p>医院评审时，从条款分工到达成“C、B、A”</p> <p>制度落地时，做到有制度、有落实、有监督、有改进的管理闭环</p> <p>质量改进时，不同科室、不同专业、不同样本量、程序化与非程序化的问题解决逻辑</p> <p>指标设定时，从指标的筛选、设定、记录、采集、统计、验证、评价、改进过程</p>	
应用篇	内容	步骤 目的
Plan	<p>界定问题：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 主题选定规则 ■ 问题定义的方式 ■ 建立衡量指标 	<ul style="list-style-type: none"> ● 了解 PDCA 可进行之适当性主题 ● 导入质量监测的方式协助学员建立“对问题进行定义”的习惯
	<p>分析现况与原因：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 现状及流程分析 ■ 特性要因图及问题树 	<ul style="list-style-type: none"> ● 现状结构化，缺陷“图像化”的方法 ● 层别式分析法和“剥洋葱”分析法

	设定目标: <ul style="list-style-type: none"> ■ 明确原则 ■ 可评判原则 ■ 可落地原则 ■ 关联性原则 ■ 时限性原则 	<ul style="list-style-type: none"> ● 掌握 SMART 目标设定原则 ● 防范设定假大空的目标
	拟定对策: <ul style="list-style-type: none"> ■ 防呆法 ■ 头脑风暴法 ■ 对策评价法 	<ul style="list-style-type: none"> ● 掌握高效团队讨论的技巧 ● 了解何谓『系统性解决对策』（人都会犯错） ● 了解如何选择对策优先次序
Do	实施措施: <ul style="list-style-type: none"> ■ 七何法 	<ul style="list-style-type: none"> ● 理解改善措施的实施逻辑 ● 了解执行过程中之记录方法
Check	检验效果: <ul style="list-style-type: none"> ■ 直方图 ■ 趋势图 	<ul style="list-style-type: none"> ● 掌握数据验证方法来判断效果
Act	总结改进: <ul style="list-style-type: none"> ■ 作业标准化（SOP、临床路径） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 转换为长效机制的方式
讨论	医疗 PDCA 案例 <ul style="list-style-type: none"> ■ 医疗案例-骨科 PDCA ■ 护理案例-跌倒个案分析 	<ul style="list-style-type: none"> ● 了解同行的做法

第二天授课内容 FMEA、RCA - 应用精讲

学习目的

- FMEA-失效模式与效应分析法：掌握前瞻式风险管理模式和实际操作的手法
- RCA-根本原因分析法：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

第一节 FMEA 实操		
步骤/主题	内容	实操安排
整体概要	<ul style="list-style-type: none"> ■ 风险管理的定义与范畴 ■ FMEA 的起源和应用目的 ■ FMEA 在国内外医院的应用 ■ FMEA 操作步骤概览 ■ 专有名词的定义 	
主题选定	<ul style="list-style-type: none"> ■ BW 头脑风暴法 ■ 选题依据法 	案例与实操练习
团队组建	<ul style="list-style-type: none"> ■ 团队能力判断 ■ 甘特图制作 	案例练习

流程梳理	<ul style="list-style-type: none"> ■ 流程图类别与应用准则 ■ 亚流程梳理与制图规范 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 主流程梳理与制图规范 	案例与实操训练
失效模式、原因、效应	<ul style="list-style-type: none"> ■ 流程分析与风险判读 ■ 确定失效原因 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 确定失效模式 ■ 确定失效影响（效应） 	案例与实操训练
RPN 评分及决策树	<ul style="list-style-type: none"> ■ 严重度的概念 ■ 发生率的概念 ■ 侦测度的概念 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 严重程度判定量表 ■ 发生概率判定量表 ■ 侦测度判定量表 	案例与实操练习
RPN 计算及决策树	<ul style="list-style-type: none"> ■ RPN 计算方法 ■ 改善范围判定基准 	<ul style="list-style-type: none"> ■ RPN 量表 	实操与应用练习
对应 FMEA 的决策树	<ul style="list-style-type: none"> ■ 决策树与判定逻辑 ■ 改善措施选定量表 		实操与应用联系
对策设计与选定	<ul style="list-style-type: none"> ■ 流程优化之 ECRS 方法 ■ 临床的安全防护设计 ■ 对策实施次序确定 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 错误阻断之愚巧方法 ■ 改善措施工作表 	案例与实操练习
监测与效果确认	<ul style="list-style-type: none"> ■ 实施的基本原则 ■ 监测与评价的重点 	<ul style="list-style-type: none"> ■ PDCA, PDSA 选用哪个 	案例与实操练习
课程拓展	<ul style="list-style-type: none"> ■ FMEA 与 RCA 的异同 ■ HFMEA 的操作步骤 	<ul style="list-style-type: none"> ■ HFMEA 的概念 ■ HFMEA 与 FMEA 的异同点 	
第二节 RCA 实操			
步骤/主题	内容		实操安排
核心概念课	<ul style="list-style-type: none"> ■ RCA 所涉及的核心理论 ■ 做 RCA 所秉持的价值观 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 做 RCA 必须掌握的概念
整体概要	<ul style="list-style-type: none"> ■ RCA 步骤及步骤目的 ■ RCA 关键步骤和难点 		案例展示提问及解答
组建 RCA 团队	<ul style="list-style-type: none"> ■ 经验与专业的要求 ■ 事件类别与小组规模 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 性格及特质的要求 	
主题定义	<ul style="list-style-type: none"> ■ 核心概念 		操作练习
资料收集与访谈	<ul style="list-style-type: none"> ■ 资料收集的方向 ■ 成功调查与访谈的技巧 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 资料收集的内容 	
事件还原与流程厘清	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事件描述的准则 ■ 亲和图/因果图/人员时间轴 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 时间序列表（常用） 	案例练习
对比程序与规范	<ul style="list-style-type: none"> ■ 差异对比的手法 ■ 差异对比量表 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 差异验证的做法 	案例练习
近端原因与实证确定	<ul style="list-style-type: none"> ■ 近端原因分类 ■ 现场原则与证据 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 问题导向的查检表 	实操练习

实时介入	■ 阻断措施	■ 屏障设立	实操练习
确定根本原因	■ 层别法 ■ 特性要因图	■ 问题树（5 WHYs）	
对策拟定	■ 改善措施的设计原则 ■ 考虑人为因素 ■ 屏障（措施）分析法	■ SHELL 与系统图 ■ 屏障（措施）设计	
RCA 报告撰写	■ 报告的构架	■ 报告撰写原则	
总结	■ RCA 的宗旨 ■ RCA 的局限性	■ RCA 成功要素	
工具拓展课	■ 事件调查与访谈技巧 访谈前准备 访谈技巧 肢体语言 成功访谈原则	提问方式 访谈记录的撰写	案例分析与 实操练习

二、参会人员

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

三、时间、地点

时间：2019年9月28日-10月1日（28日全天报到） 地点：成都

四、授课专家

上海交通大学 MBA-医疗医药健康专业委员会主席。全国医院质量管理工具资深管理顾问与讲师，过去数年一直从事医院管理的咨询辅导培训工作，专业领域涵盖精益医院管理、医疗质量管理体系建设、医院评审管理、医院经营管理与绩效等方面，拥有深厚的质量管理知识与实战经验。担任大陆三甲医院护理 QCC、三甲医院全院 PDCA、JCI 国际医院评审等多项辅导工作。辅导的多家医院在历年的“医院管理案例大赛”和“全国品管圈大赛”中获得众多奖项。管理学功底扎实，概念清晰，方法、工具应用娴熟，善于针对医院实际情况导入适宜的管理方法。创建了一套适合系统的、逻辑化、接地气的医院管理辅导模式。

五、授课方式

专家通过进行管理工具案例分享，课堂“跟做“练习，答疑活动等方式幽默风趣地与现场人员积极互动，整个内容深入浅出、见解新颖、解析到位，让学员在轻松的学习氛围中认识和掌握最完整的质量管理工具操作要点和方法，真正做到“学能用，用有效”

六、收费标准

会务费为 1880 元/人（场地费、专家费、资料费、证书费等）食宿统一安排，费用自理。

七、报名方法及联系方式

请将填好的《报名表》传真或发邮件至会务组，会务组将在开班前一周发送《报到通知》，告知报到地点、具体日程安排等事宜。



关于举办“2019年医院质量管理工具 PDCA\FMEA\RCA 实操应用能力提升高级研修班”回执表

单位名称 (发票抬头)				报到时间：【 】月【 】日 报到地点：
姓名	性别	职务/职称	手机	邮箱/QQ
付款方式	(请打“√”) 【 】 报到现场交付 (现金、刷卡、微信、支付宝) 【 】 提前对公转账			
住宿安排	是【 】 否【 】 标间【 】 间 单间【 】 间			
*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				
您最想学的知识点 (内容不含也可以)				