**中国医院管理研究培训网**

**学汇百川教育科技研究院**

医培联字〔2021〕09号

**关于举办“基于‘2021年国家医疗质量安全改进目标’实现的质量管理方法与工具实操应用高级研修班”的通知**

**各有关单位：**

 2021年是“十四五规划”的开局之年，为进一步加强医疗质量安全管理，持续提升医疗质量安全管理科学化、精细化水平，构建优质高效的医疗质量管理与控制体系，根据《医疗质量管理办法》，国家卫生健康委近期制定颁布了《2021年国家医疗质量安全改进目标》（以下简称《目标》）对医院质量管理工作提出了新的要求。2021年攸关医院质量工作的医院评审作业更加大力推进，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，实现《目标》。我单位决定举办**“基于‘2021年国家医疗质量安全改进目标’实现的质量管理方法与工具实操应用高级研修班”，**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 授课内容介绍**

**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： |
| 1、PDCA 逻辑思想为何说PDCA是管理方法学观点：掌握PDCA，就是打通管理任督二脉 2、PDCA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。医院评审时，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 |
| 应用篇 | 内容 | 步骤目的 |
| **Plan** | 界定问题：* 主题选定规则
* 问题定义的方式
* 建立衡量指标
 | * 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
 |
| 分析现况与原因：* 现状及流程分析
* 特性要因图及问题树
 | * 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：*** 明确原则
* 可评判原则
* 可落地原则
* 关联性原则
* 时限性原则
 | * 掌握SMART 目标设定原则
* 防范设定假大空的目标
 |
| 拟定对策：* + 防呆法
	+ 头脑风暴法
	+ 对策评价法
 | * 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：* + 七何法
 | * 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：* + 直方图
	+ 趋势图
 | * 掌握数据验证方法来判断效果
 |
| **Act** | 总结改进：* 作业标准化（SOP、临床路径）
 | * 转换为长效机制的方式
 |
| **讨论** | **医疗PDCA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
 |

**第二天 授课内容介绍**

**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** | **■**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** | ■BW头脑风暴法■选题依据法 | 案例与实操练习 |
| **团队组建** | ■团队能力判断■甘特图制作 | 案例练习 |
| **流程梳理** | ■流程图类别与应用准则 ■主流程梳理与制图规范■亚流程梳理与制图规范 | 案例与实操训练 |
| **失效模式、原因、效应** | ■流程分析与风险判读 ■确定失效模式■确定失效原因 ■确定失效影响（效应） | 案例与实操训练 |
| **RPN评分及决策树** | ■严重度的概念 ■严重程度判定量表■发生率的概念 ■发生概率判定量表■侦测度的概念 ■侦测度判定量表 | 案例与实操练习 |
| **RPN计算及决策树** | ■RPN计算方法 ■RPN量表 ■改善范围判定基准 | 实操与应用练习 |
| **对应FMEA的决策树** | ■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** | ■流程优化之ECRS方法 ■错误阻断之愚巧方法■临床的安全防护设计 ■改善措施工作表■对策实施次序确定 | 案例与实操练习 |
| **监测与效果确认** | ■实施的基本原则 ■PDCA，PDSA 选用哪个■监测与评价的重点 | 案例与实操练习 |
| **课程拓展** | ■FMEA与RCA的异同 ■HFMEA 的概念■HFMEA 的操作步骤 ■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 | ■ RCA所涉及的核心理论 ■ 做RCA必须掌握的概念■ 做RCA所秉持的价值观 |  |
| 整体概要 | ■ 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 | ■ 经验与专业的要求 ■ 性格及特质的要求■ 事件类别与小组规模 |  |
| 主题定义 | ■ 核心概念 | 操作练习 |
| 资料收集与访谈 | ■ 资料收集的方向 ■ 资料收集的内容■ 成功调查与访谈的技巧 |  |
| 事件还原与流程厘清 | ■ 事件描述的准则 ■ 时间序列表（常用）■ 亲和图/因果图/人员时间轴 | 案例练习 |
| 对比程序与规范 | ■ 差异对比的手法 ■ 差异验证的做法■ 差异对比量表 | 案例练习 |
| 近端原因与实证确定 | ■ 近端原因分类 ■ 问题导向的查检表■ 现场原则与证据 | 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 ■ 问题树（5 WHYs）■ 特性要因图 |  |
| 对策拟定 | ■ 改善措施的设计原则 ■ SHELL与系统图■ 考虑人为因素 ■ 屏障（措施）设计■ 屏障（措施）分析法 |  |
| RCA报告撰写 | ■ 报告的构架 ■ 报告撰写原则 |  |
| 总结 | ■ RCA的宗旨 ■ RCA成功要素■ RCA的局限性 |  |
| 工具拓展课 | ■ 事件调查与访谈技巧访谈前准备 访谈技巧 提问方式肢体语言 成功访谈原则 访谈记录的撰写 | 案例分析与实操练习 |

**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、创建办、评审办、信息科等部门人员。

**三、时间地点**

2021年03月19日-03月 22日（19日全天报到） 地点：成都

**四、授课专家**

陈宏勋 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**1880元/人，（**含：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。



**附件：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）** |  |
| **1、会议由当地会务公司协办，会务正式发票由当地会务公司单位统一开具。****2、请确定参会后，务必于开会前五个工作日将报名回执发邮件或致电至会务组，****会务组将回复于您报到通知。** 1. **会议课件会务组将在会议结束后发送，无需拷贝。**
2. 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
 |