

医院 QFD 创新型品管圈工作坊

简介

【概述】 浙江大学熊伟教授与清华大学刘庭芳教授基于数十年来对质量功能展开（QFD）与品管圈（QCC）的理论研究和实践积累，提出了一种面向患者价值实现的系统化创新的品管圈新模式—QFD 创新型品管圈。它既传承品管圈（课题达成型和课题研究型）的步骤明确、可操作性强、PDCA 循环等特点，又发挥 QFD 的顾客（患者）满意导向、系统化创新方法、量化打造魅力质量、内在逻辑紧密及定量推理等优势，为顾客（患者）满意定量实现和产品（服务）创新提供了实用的工具。新模式不仅是 QFD 和 QCC 研究的理论创新，也有望将中国“品管圈”事业推上新的高度，成为中国品管圈今后发展的重要方向。

本工作坊，针对医院实际选题，运用 QFD 演练工具，按 QFD 创新型品管圈操作程序，实践操作演练，同时实施详细过程辅导，完成一项 QFD 创新型品管圈项目的基本思路和框架。

【对象】

各级医院医、护、药、技、后勤等部门科室人员；医院质量相关人员；以及对 QFD 创新型品管圈感兴趣的医院工作人员。

【特色】

- **权威师资：**中国医院品管联盟与浙大质量中心倾力打造，整合国内一流大学教授、QFD 领域权威专家。
- **创新模式：**采取培训+演练的实施模式，把实践教学法引入到培训过程中来，结合实际工作中的问题，同时通过完成演练过程，提升 QFD 圈的应用能力和提高参训人员的质量改进能力；
- **演练工具：**提供演练工具，结合医疗 QFD 成功案例范本，循序渐进、快速和有效把握 QFD 方法精髓。

【预期收益】

- 嵌入患者导向理念，掌握 QFD 圈实现方法、提高患者满意度指数；
- 增强质量预防意识，实现医疗质量安全风险事先源头控制，减少医疗事故；
- 提供质量屋沟通平台，减少医院与患者的认知差异，有效预防医患纠纷；
- 学科交叉创新，提升科研能力，高产论文和课题立项，支撑职业发展。

【大赛推荐】

- 参加全程学习并考核合格者，可优先推荐全国品管圈大赛 QFD 圈专场、亚洲医疗质量改进与创新案例大赛**直通名额**。
- 可推荐免试申请国际 QFD 领域权威机构-亚洲质量功能展开协会（Asia QFD Association）颁发的注册 QFD（绿带）认证证书。

工作坊大纲

模块一：QFD 创新型品管圈课程

<p>第一讲 QFD 创新型品管圈概述 (2-3 学时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.为什么需要 QFD 圈—医院面临什么问题，QFD 圈如何解决 2.QFD 圈是什么--定义、框架、特点、适用范围、类型判定准则 3. QFD 圈有什么不同--各类品管圈的概念辨析、比较，QFD 圈的创新点 4. QFD 圈活动程序--主题选定（QFD 圈类型判定、QFD 模式构建）、质量规划与课题明确化、质量设计与方策拟定、质量优化与最佳选择、质量传递与方策实现、效果检查、标准化、总结与今后计划 5.医院 QFD 圈成功案例
<p>模块二：QFD 创新型品管圈实操演练</p>	
<p>第二讲 质量规划与课题明确化 (3.5 学时)</p>	<p>医疗质量需求展开</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.患者及相关方明确和潜在的需求分析，包括医院品牌、医院环境、预约入院、检查治疗、后续跟踪等环节； 2.层次化分析处理需求信息； 3. Kano 模型（定性分析）； 4.案例（护理服务需求挖掘与分析、ICU 质量需求分析、门诊输液室患者需求分析、社区医疗服务质量需求分析） <p>演练一：需求挖掘及分析、层次化 (案例演示)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.分组选题，需求挖掘； 2.需求信息收集，亲和图法分类； 3.魅力质量需求挖掘与 Kano 模型（定性分析） 4.各组成果发表与交流点评。 (输出：需求层次化亲和图、Kano 模型图) <p>重要度评判</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 需求重要度评判（李克特评判法）； <p>演练二：重要度评判演练 (案例演示)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.李克特重要度评判 (输出：需求重要度表、分析结果) <p>质量规划</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 患者视角的竞争性评估 2. 质量改进计划与目标水平设定 3. 魅力指数（李克特法）与患者满意感知 4. 质量规划的绝对重要度与相对权重 5. 成功案例（护理质量规划、危重症医疗质量规划、门诊

	<p>输液室质量规划、社区医疗质量规划)</p>
	<p>演练三：质量规划演练 (案例演示) 1. 竞争力定量评估 2. 质量改进计划目标水平设定 3. 魅力指数 (李克特法) 4. 绝对重要度与相对权重计算 (输出：质量规划表)</p>
<p>第三讲 质量设计与方策拟定 (2.5 学时)</p>	<p>医疗质量特性（指标）转换与规划质量屋构建 1. 将患者需求转换成质量特性/指标； 2. 患者需求与质量特性/指标关联关系分析； 3. 医疗质量特性/指标重要度计算, 质量特性/指标对患者的敏感度关系分析； 4. 行业竞争性评估, 开展质量设计 (基于 QFD 的医院护理质量控制模型, 基于 KANO 模型和 QFD 的危重症医疗服务质量模型等成功案例)</p> <p>演练四：医疗质量特性/指标转化、规划质量屋构建 (案例演示) 1. 医疗质量特性/指标转化、亲和图法层次化； 2. 质量屋关系分析, 重要度 (独立配点法) 计算； 3. 行业竞争性评估, 医疗质量特性/指标目标值设定； 4. 各组成果发表与交流点评； (输出：规划质量屋)</p>
<p>第四讲 质量优化与最佳选择 (2-3 学时)</p>	<p>关键环节的流程价值分析与风险控制 开展简单的 HFMEA (故障模式与影响分析), 对要因进行风险管控； (案例：输液病人重注失效模式、基于 QFD&FMEA 的医疗服务质量改进、基于 QFD 和 HFMEA 集成的医院门诊输液室患者满意度改进)</p> <p>演练六：关键环节流程价值分析与风险控制 2. FMEA 分析与风险控制； 3. 各组成果发表与交流点评。 (输出： FMEA 风险控制表)</p>

<p>第五讲 质量传递与方策实现（可选） (2-3 学时)</p>	<p>医疗环节质量屋构建</p> <p>1.识别医疗环节，亲和图法层次化，如三级查房制度、围手术期管理、急诊急救、医疗文书书写、医疗安全管理、危重病人管理等；</p> <p>2.构建医疗质量特性/指标-环节质量屋，特定医疗质量关键环节；</p> <p>3.医疗质量关键环节目标值设定</p> <hr/> <p>演练五：医疗环节结构化、质量屋构建 (案例演示)</p> <p>1.医疗环节分析、亲和图法层次化；</p> <p>2.构建医疗质量特性/指标-医疗环节质量屋；</p> <p>3.医疗质量关键环节重要度计算；</p> <p>4.各组成果发表与交流点评；</p> <p>(输出：环节质量屋)</p>
<p>模块三： 全国医院品管圈大赛/亚洲大赛 QFD 圈专场集中辅导</p>	
<p>全国大赛发表项目辅导 (1-2 学时)</p>	<p>1.意向医院项目发表</p> <p>2.诊断指导</p> <p>3.交流答疑</p> <p>(优秀项目推荐为全国医院品管圈大赛 QFD 圈专场或亚洲医疗质量改进与创新案例大赛发表培育项目)</p>

课程准备

【课前准备】

为保证培训效果，请参训人员提前搜集和思考准备以下数据及案例演练资料：

1. 本院或本科室的患者及相关方需求及患者满意状况；
2. 典型医患纠纷和医疗事故案例及原因分析；
3. 本医院或本科室与其他医院同类科室相比的比较情况。

【教具准备】

建议项目小组携带笔记本电脑参加课程，每组至少保证 1 台笔记本电脑（windows 系统），课堂采用 QFD 工具同步操作演练；

【课堂资料】

- 本次培训相关课件、讲义等；
- 熊伟、刘庭芳 著.《QFD 创新型品管圈-满意感知实现与系统化创新的新模式》，中国标准出版社，2020.2
(浙大质量中心可以提供书籍)；

师资简介



主讲：熊伟教授，博士生导师

浙江大学质量管理研究中心创始主任，国家重大项目首席专家，亚洲质量功能展开协会（AQFDA）副会长，中国医院品质管理联盟副主席，国际质量大奖 Akao Prize 唯一华人获奖者，被誉为“中国 QFD 之父”。

已出版专著 10 部，在国内外重要期刊发表 SCI、EI 收录等论文 100 余篇，主持国家社科基金重大项目、国家自然科学基金重大研究计划项目、国际合作及省部政府和企业医院等委托横向课题 100 余项，QFD 研究成果入选中国当代管理思想宝库。在医疗质量领域有长期研究积累和诸多应用案例，目前致力于医疗行业 QFD 的研究和推广，每年主办亚洲医疗质量改进与创新大赛，并担任主席。

周文灿 高级培训师/实战型质量改进专家

香港理工大学品质管理硕士、六西格玛黑带大师、国际 QFD 黑带、TOCICO FE 约束理论国际认证，现任浙江大学质量管理研究中心/哲捷优管理咨询公司高级咨询师。曾在国际著名企业工作 15 年，主要从事质量管理及营销技术工作；擅长六西格玛管理、设计开发质量、TOC 约束理论，谙熟质量统计管理手法，结合多年企业实践，对现场质量问题诊断及解决实际问题有丰富经验。

联系人：肖萍 浙江大学质量管理研究中心主任助理 电话：0571-88236275 15990099721 邮箱
xiaoping626@163.com

浙江大学质量管理研究中心

2024 年 10 月