



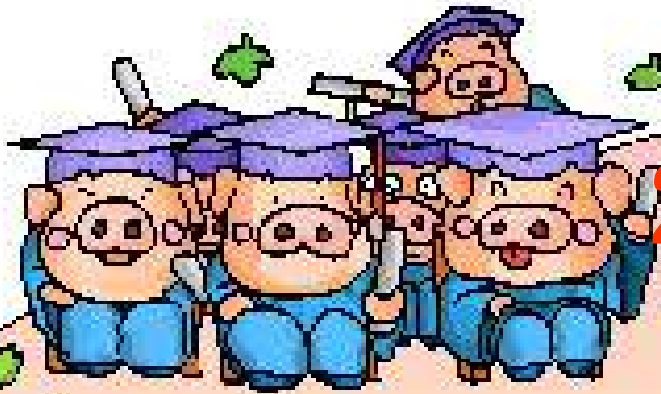
社区卫生服务质量管 理

一、概述



1、质量的内涵

- 产品质量就是其合用性即产品在使用时能够满足顾客程度（品质）
- 两个含义：使用要求与满足程度
- 性能、成本、数量、服务的最佳组合
- 目的：提供尽量高的质量服务和尽量低的费用提供这么的服务。
- 质量管理是小区卫生服务的关键，是小区卫生服务发展的主要标志。
- 质量就是生命，没有质量，小区卫生服务就不能生存和发展。



2、质量管理的发展史

- 质量检验阶段：事后检验
- 统计质量管理阶段：利用数据统计，预测、预防。但仍满足服务的原则为目的、未形成全程管理、不有全员参加。
- 全方面质量管理阶段：以需求为目的，全员、全程、全方面管理。





二、质量管理模式

1、服务生产模式

- 该模式将卫生服务作为一种特殊的服务，具有无形性、无法储存、生产消费同步性等特点。
- 拟定服务属性的质量原则、选择服务工作中使用的资源和技术、以最低的成本生产符合质量原则的无形服务成为关注的问题。
- 缺陷：能够观察、能够测量的属性和服务消费过程的特点。

2、卫生服务消费者满意模式

- 期望与实际比较模式
- 感觉中服务质量和对服务的期望
- 感觉中服务质量决定原因：可靠、敏感、能力、礼貌、以便、沟通、安全、移情、有形证据等。
- 缺陷：1、不能同步兼顾消费者、员工、机构和社会的利益。2、忽视环境原因。3、从服务成果、服务过程转移到消费者的心理感受上。4、不轻易测量消费者的主观感受。



3、相互交往模式

- 由协调、完毕任务、满意三部分构成
- 影响原因：服务程序、服务内容、消费者和服务人员的特点、机构特点和社会特点、环境和情绪原因等。



4、卫生服务整体 质量管理模式

- 服务质量的双重特征：技术性质量和功能性质量
- 整体服务质量原则：满足顾客期望、详细、员工接受、强调要点、及时修改、即切合实际又有挑战性。



4、卫生服务整体质量管理模式

- 整体服务质量的特点：
 - 1、卫生服务机构为感情密集型机构；
 - 2、在开发式服务操作体系中为顾客服务；
 - 3、顾客必须参加服务过程；
 - 4、服务与消费过程同步发生；
 - 5、信息沟通是服务质量的主要影响原因；
 - 6、买卖双方关系是感受中主要影响原因；
 - 7、服务质量可控/不可控原因影响

4、卫生服务整体质量管理模式

- 整体服务质量管理的对策：
 - 1、根据顾客的需要，拟定服务质量原则；
 - 2、改善医患关系；
 - 3、改善服务环境；
 - 4、加强信息交流；
 - 5、加强内部管理；
 - 6、加强过程管理；
 - 7、帮助服务人员扮演好角色；
 - 8、努力防止的问题；

A group of five cartoon pig characters wearing blue graduation gowns and purple mortarboards. One pig is standing in the back holding a diploma, while four others are sitting in the front. The scene is set against a light pink background with small green leaves scattered around.

三、全方面质量管理



1、全方面质量管理 理 的概念

- 一种社区卫生服务机构以质量为中心，以全员参加为基础，目的在于经过让居民满意和本社区卫生服务机构全部组员及社会受益而到达长久成功的管理途径。





2、全方面质量管理的指导思想

- 从系统和全局出发
- 为顾客服务
- 以预防为主
- 用事实和数据说话
- 不断改进
- 突出质量的经营管理



3、全方面质量管理 的特点

- 全方面性的质量管理
- 全过程的质量管理
- 全员参加的质量管理
- 管理措施的多样化



全方面性的质量管理

- 它不但要对服务的质量进行管理，也要对工作质量、服务过程进行管理；不但要求对服务的性能进行管理，也要求对服务的可靠性、安全性、经济性、时间性和适应习惯等进行管理；不但要对物进行管理，也要对人进行管理。

全过程的质量管理

- 服务质量有一种产生、形成和实现的过程。全方面质量管理的范围从市场调查开始，一直到服务发生后来的全过程。为了使居民到达满意的服务，不但要对服务的形成过程进行管理，还要对使用过程进行管理，形成一种综合性的质量管理体系



全员参加的质量管理

- 全方面质量管理不但是质量管理部门的事，与全部的前后台人员都有关系，要求全体人员参加，而且在各自的岗位上参加质量管理工作。



A group of five cartoon pig characters wearing blue graduation gowns and purple mortarboards. One pig is standing in the back, while four are sitting in a row in the front. They are holding diplomas or books.

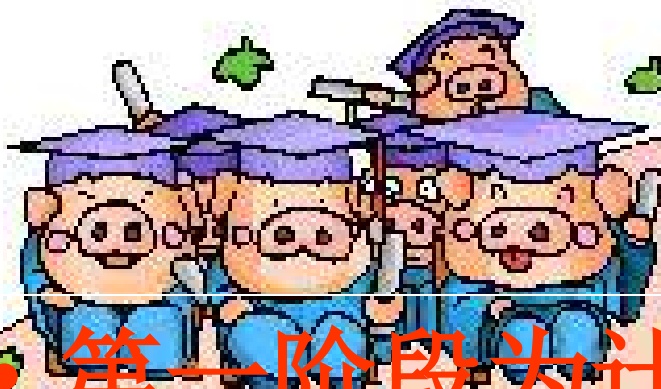
4、全方面质量管理的工作程序



PDCA循环法

- PDCA由英语的计划（PLAN）、执行（DO）、检验（CHECK）和处理（ACTION）四个词的第一种字母构成。它反应了质量管理必须遵照的四个阶段。





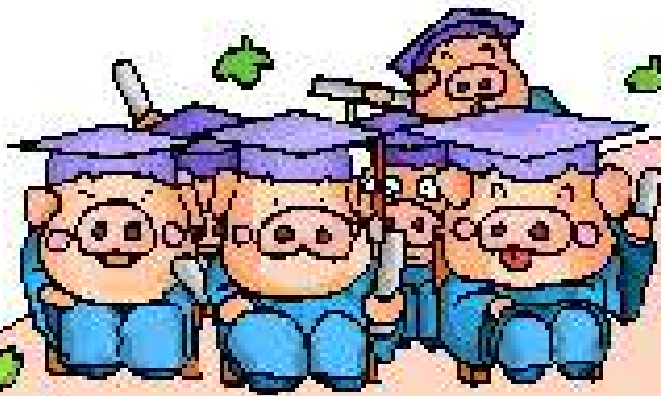
- **第一阶段为计划阶段：**就是要适应居民的需要，经过调查，计划制定技术指标和质量指标以及到达这些指标的详细措施和措施。
- **第二阶段为执行阶段：**就是要按照所制定的计划和措施去实施。





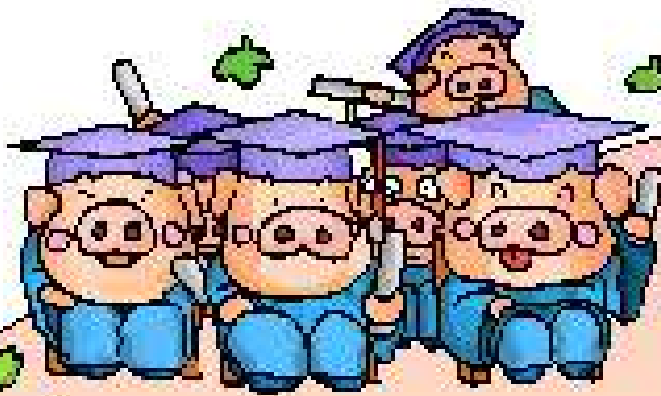
- **第三阶段为检验阶段：**就是对照计划，检验执行的情况和效果，及时发觉问题。
- **第四阶段为处理阶段：**就是要根据检验的成果采用相应的措施，巩固成绩、处理问题。





四、质量的改善确保与审核





1、质量改善

- 基本概念：是效果到达前所未有的水平的突破过程。
- 质量缺陷的管理：缺陷是指服务不能满足预期的使用要求，是质量管理的主要对象。
- 偶发性缺陷和长久性缺陷



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/597121133145006154>