



北京大学医学继续教育学院  
Peking University School of Continuing Medical Education

# ISO9000与在线继续医学教育

张海澄

# 交流提纲

**1**

**继续医学教育的特点及面临的挑战**

**2**

**借鉴先进理念，构建质量管理体系**

**3**

**质量管理体系15年运行实践及成效**

# 医学继续教育的特点及面临的挑战



医学继续教育  
人才培养

The diagram consists of two large, stylized arrows pointing towards each other. The left arrow is blue and points right, containing the text '医学继续教育人才培养'. The right arrow is orange and points left, containing the text '医学行业人才发展需求'. The arrows meet in the center, suggesting a connection or relationship between the two concepts.

医学行业人  
才发展需求

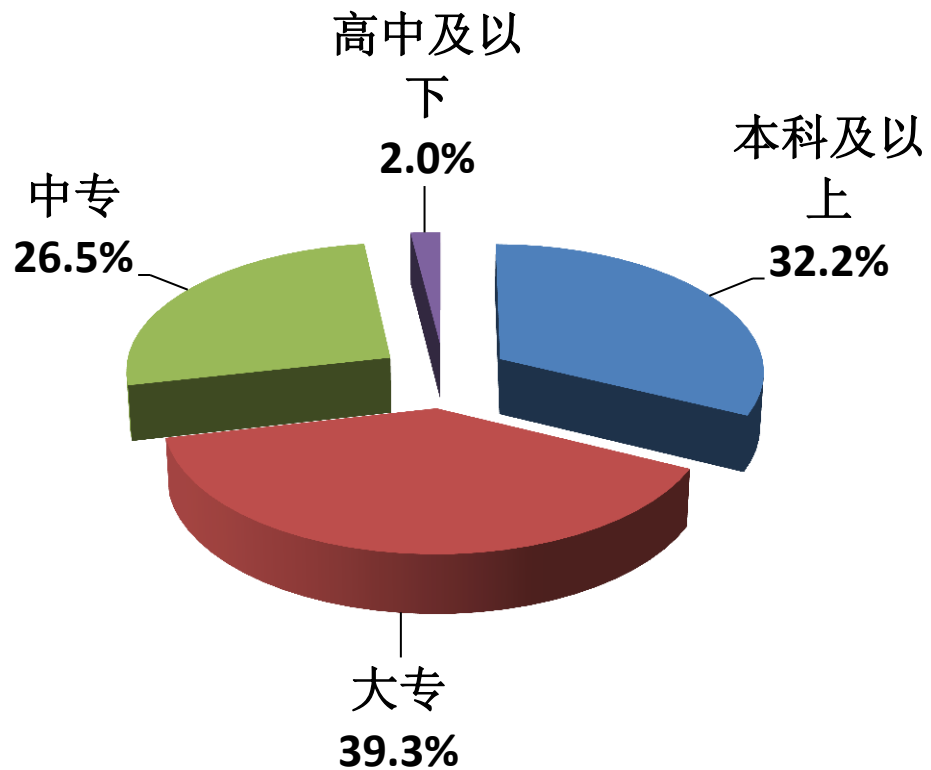
相比于传统全日制校内教育，医学继续教育对象定位于行业在职人员：

- 需要更加关注行业发展和需求
- 人才培养质量缺乏标准，社会褒贬不一
- 需要科学、规范的质量管理方法

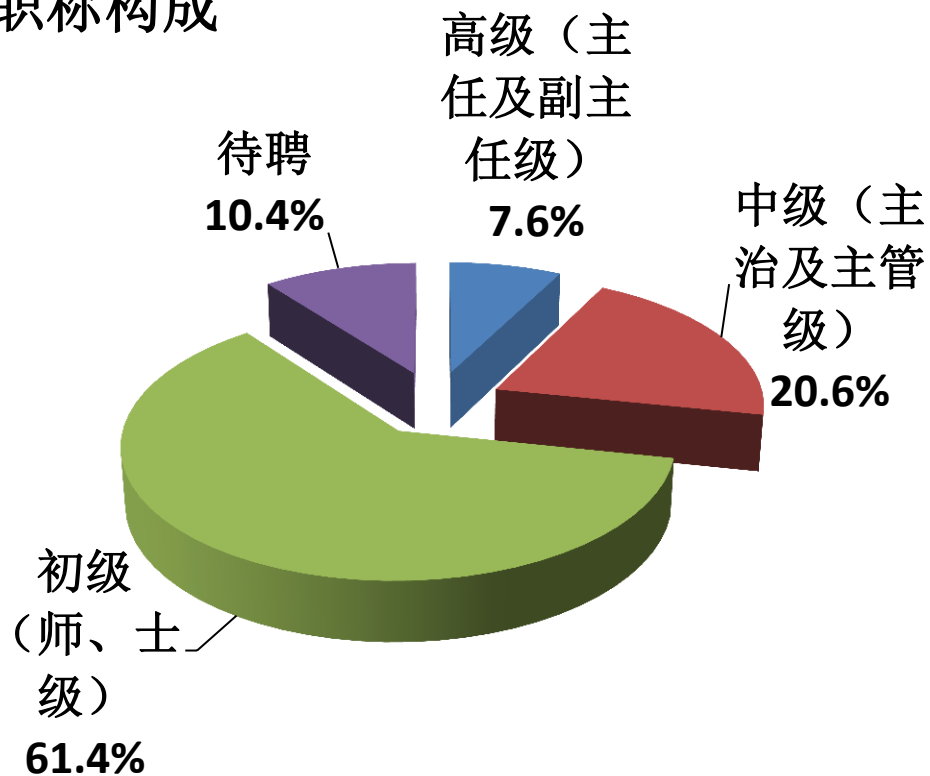
如何适应行业不断发展变化的需要，更好的对接行业需求，确保人才培养质量，是医学继续教育发展面临的主要挑战

# 《2016年我国卫生和计划生育事业发展统计公报》

## 学历结构

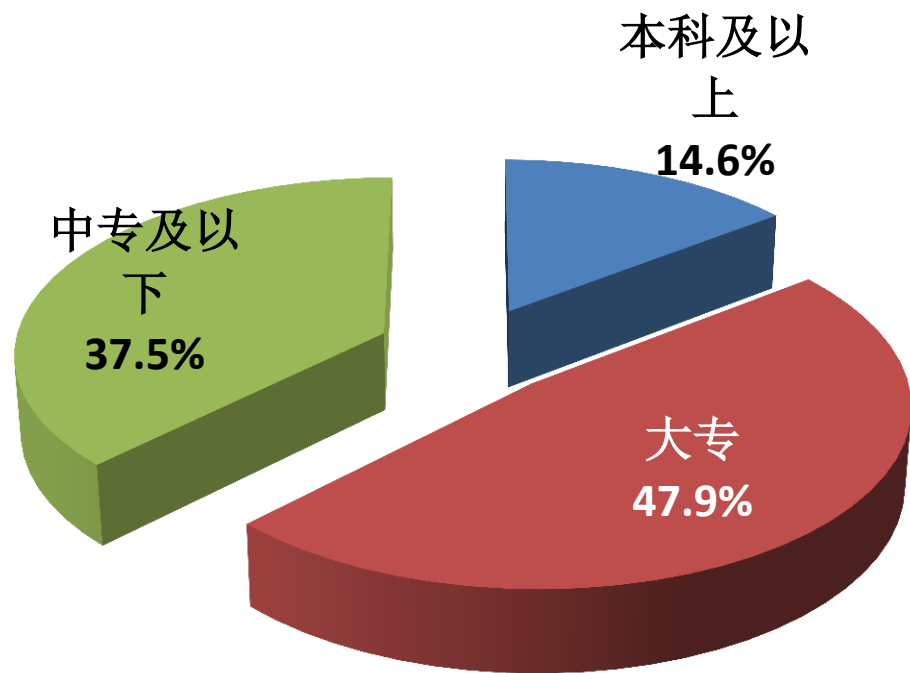


## 职称构成

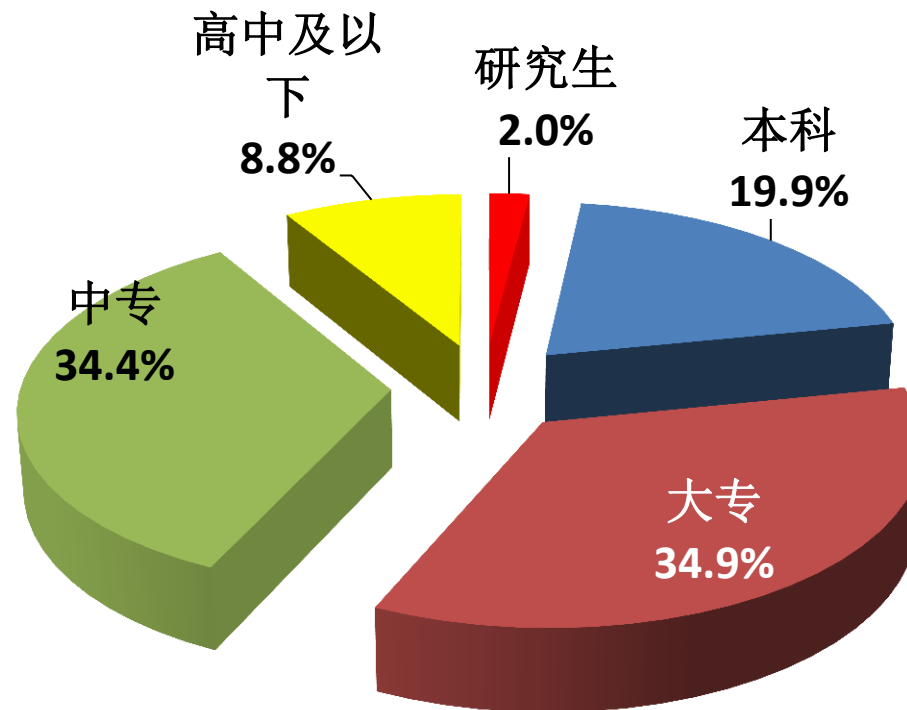


## 2016年末我国卫生技术人员构成

# 全国护理人员、药学人员学历构成



护理人员学历结构



药学人员学历结构

# 《高等学历继续教育专业设置管理办法》

高校设置高等学历继续教育专业要根据学校自身办学能力，发挥**办学优势和特色**，主动适应国家战略和经济社会发展需要，坚持**终身学习理念**，以满足学习者**学习发展需求**为导向，以学习者**职业能力提升**为重点，遵循高等教育规律和职业人才成长规律，培养具有较高综合素养、适应职业发展需要、具有创新意识的**应用型人才**。

# 《全国医疗卫生服务体系规划纲要（2015-2020年）》

以卫生计生人员需求为导向，改革完善**继续医学教育**制度，提升卫生计生人才队伍整体素质。到2020年，基本建成院校教育、毕业后教育、**继续教育**三阶段有机衔接的具有中国特色的标准化、规范化临床医学人才培养体系。

# 《教育信息化“十三五”规划》

高等教育要创新人才培养、科学研究、社会服务、文化传承和管理模式，提高人才培养质量和办学水平；**继续教育要建立线上线下相结合的混合式教学模式**，为全民学习、终身学习提供方便、灵活、个性化的学习条件。



# 教育部关于中央部门所属高校深化教育教学改革的指导意见

着力推进信息技术与教育教学深度融合。

创新在线课程共享与应用模式，推动优质大规模在线开放课程共享、不同类型高校小规模定制**在线课程应用**、校内校际**线上线下混合式教学**，推进以学生为中心的教与学方式方法变革。

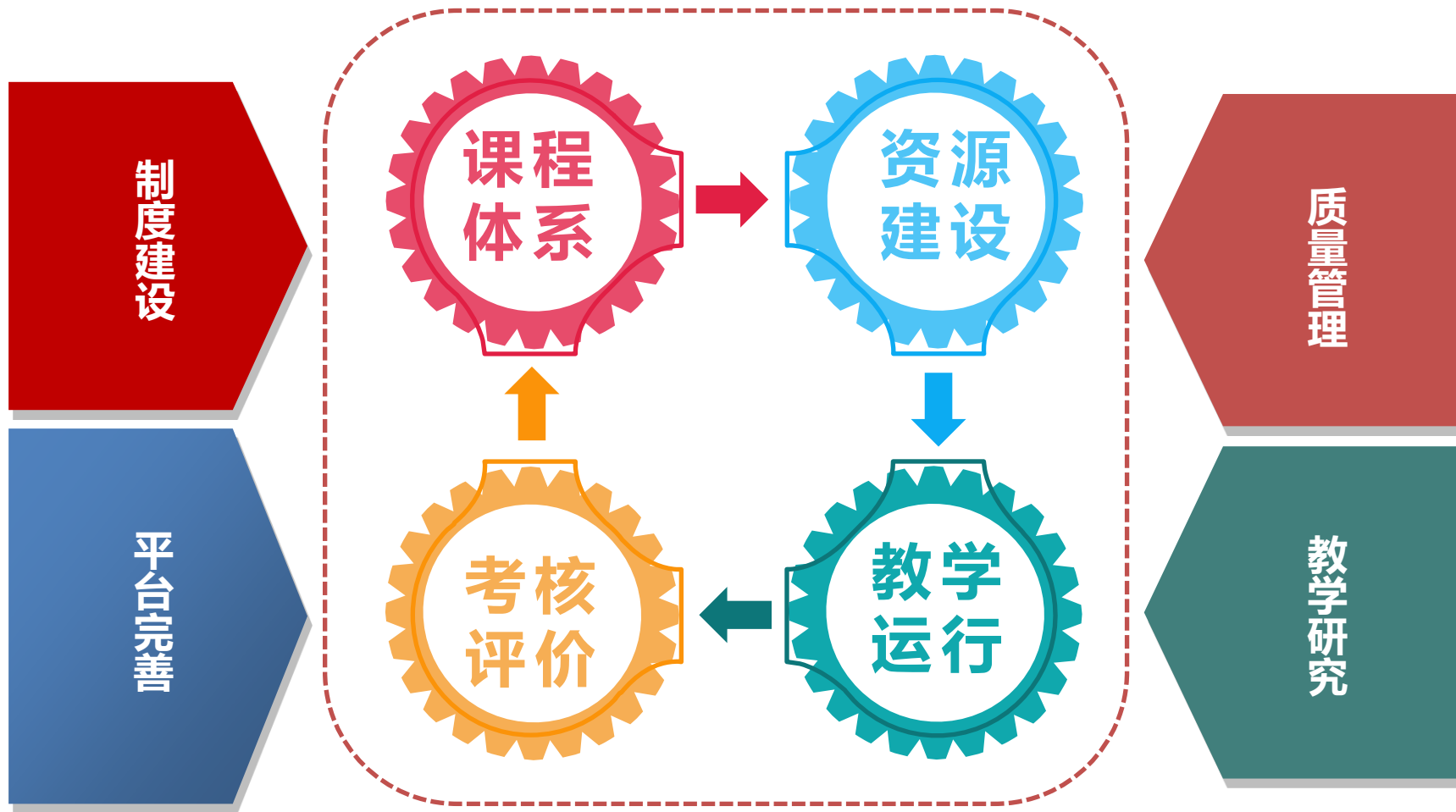
# 医学继续教育学院定位

**1** 服务于医疗健康行业，与本科生教育、研究生教育相呼应，共同构成“北大医学”人才培养体系

**2** 服务于医学终身教育体系，推进信息技术在医学教育领域的应用

**3** 服务于全社会，提供“北大医学”品质的医学教育资源

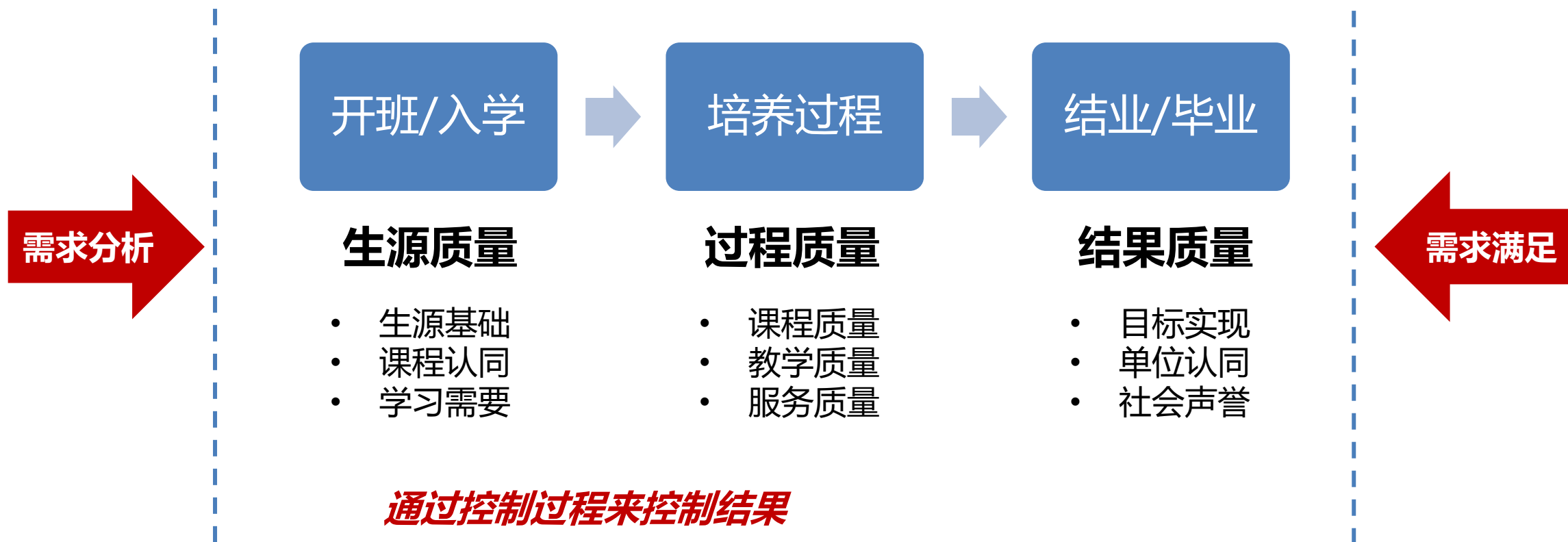
# 教学体系



系统思维 整体推进

# 医学继续教育的特点及面临的挑战

## 医学继续教育质量构成



# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

为探索提高医学继续教育质量的途径，建立系统、透明的管理方式，学院于2002年3月开始导入ISO9001国际标准，并于2003年3月28日获得ISO9001：2000证书，成为**全国首家**导入ISO9001国际质量管理标准、建立ISO9000质量管理体系的继续教育机构。

- 质量手册历经12次改版，质量管理体系持续改进
- 每三年一次（2006/2009/2012/2015）复审，持续保持认证资格
- 2008年通过监督审核，并获得英国皇家认可委的认证资格
- 每年一到两次内部审核、一次外部审核、一次管理评审
- 每年开展系统的学生满意度调查，持续关注学生满意度
- 质量管理体系2013年下延至学习中心，建立校外学习中心质量管理标准



# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## ISO9000族标准的由来和发展

ISO是国际标准化组织（International Organization for Standardization），成立于1947年。ISO的宗旨是制定国际标准，协调国际范围内的标准化活动，促进世界范围内标准化工作及其有关活动的开展。



ISO9000族标准是世界上发达国家先进质量管理经验的科学总结，其原理具有很强的操作性和指导性。所有ISO的国际标准5-8年评审一次，确保其适用性和适宜性。目前为止历经5个版本，分别是1987版、1994版、2000版、2008版、2015版。

# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## ISO9000族标准的应用

ISO9000族标准已被全球100多个国家等同转化为国家标准，广泛应用于各种类型和规模的组织。1992年中国等同采用ISO9000系列标准，形成GB/T19000系列标准。

标准最初应用于硬件制造业，随着不断的推行和认识的深入，特别是随着2000版标准的颁布，标准已经被包括服务业和政府组织在内的诸多领域所逐渐接受。2015版标准的发布使得标准的内容得到更加广泛的应用。

ISO9001认证被誉为“走向国际市场的通行证”，目前我国ISO9001认证证书已超过31万张，占全球总数近30%。

# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## ISO9000标准应用范围（共分39大类）

- 1.农业、渔业
- 2.采矿业及采石业
- 3.食品、饮料和烟草
- 4.纺织品及纺织产品
- 5.皮革及皮革制品
- 6.木材及木制品
- 7.纸浆、纸及纸制品
- 8.出版业
- 9.印刷业
- 10.焦炭及精炼石油制品
- 11.核燃料
- 12.化学品、化学制品及纤维
- 13.医药品
- 14.橡胶和塑料制品
- 15.非金属矿物制品
- 16.混凝土、水泥、石灰、石膏
- 17.基础金属及金属制品
- 18.机械及设备
- 19.电子、电气及光电设备
- 20.造船
- 21.航空、航天
- 22.其他运输设备
- 23.其他未分类的制造业
- 24.废旧物资的回收
- 25.发电及供电
- 26.气的生产与供给
- 27.水的生产与供给
- 28.建设
- 29.批发及零售，汽车/摩托车/个人及家庭用品修理
- 30.宾馆及餐厅
- 31.运输、仓储及通讯
- 32.金融、房地产、出租业务
- 33.信息技术
- 34.科技服务
- 35.其他服务
- 36.公共行政管理
- 37.教育**
- 38.卫生保健与社会公益事业
- 39.其他社会服务



# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## ISO9000族标准的4个核心标准

### ■ ISO9000：2015 《质量管理体系 基础和术语》

阐述了七项质量管理原则和用于建立质量管理体系的基本概念，规定了十三个方面的138个质量管理体系术语，为正确理解和实施标准提供必要基础。

### ■ ISO9001：2015 《质量管理体系 要求》

标准应用了**以过程为基础的质量管理体系模式**，规定了建立和实施质量管理体系的要求，是ISO9000族标准中唯一的可用于内部和外部评价组织满足顾客、法律法规和组织自身要求的标准。

### ■ ISO9004：2009 《追求组织的持续成功 质量管理方法》

标准为使用者提供了质量管理体系的整体视野，提供了运用质量管理方法实现持续成功的指南，以帮助组织应对复杂的、严峻的和不断变化的环境。该标准不能用于认证和合同的目的。

### ■ ISO19011：2011 《管理体系审核指南》

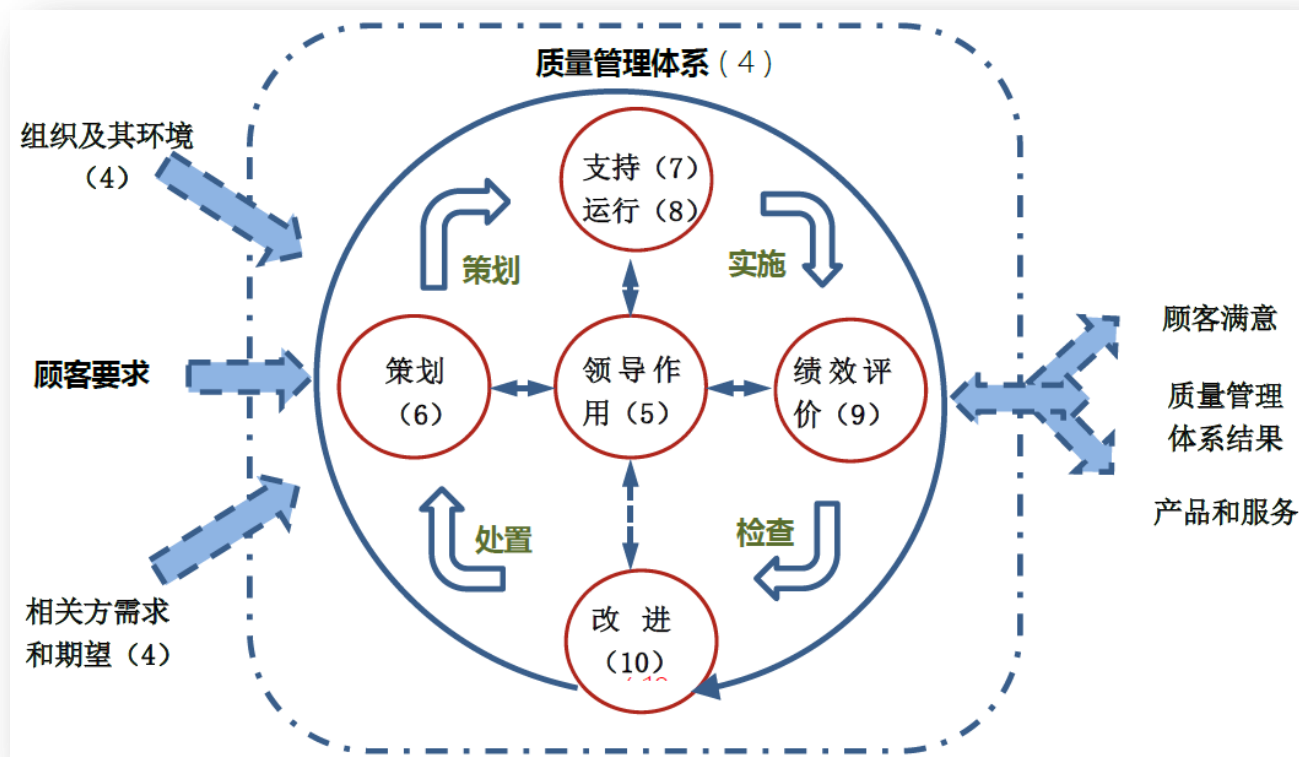
提供了管理和实施质量管理体系、环境管理体系和其他管理体系审核的指南。为审核方案的管理、内部或外部管理体系审核的实施，以及审核员的能力和评价提供了指南。

# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## 质量管理原则

- 以学习者为关注焦点
- 领导作用
- 全员积极参与
- 过程方法
- 改进
- 循证决策
- 关系管理

## 以过程为基础的质量管理体系模式



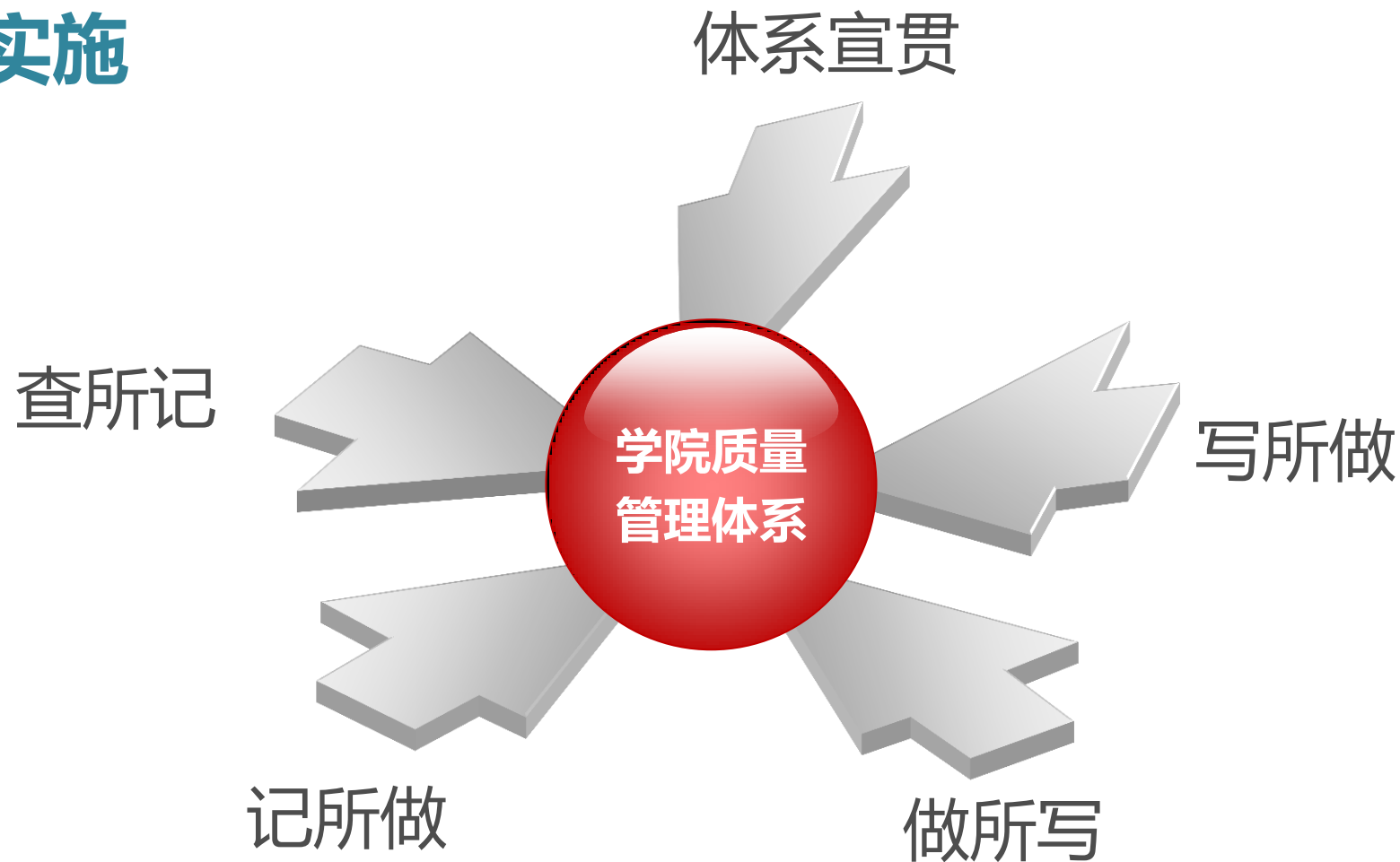
# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## 质量管理体系策划



# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## 质量管理体系实施





# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## 质量管理体系结构

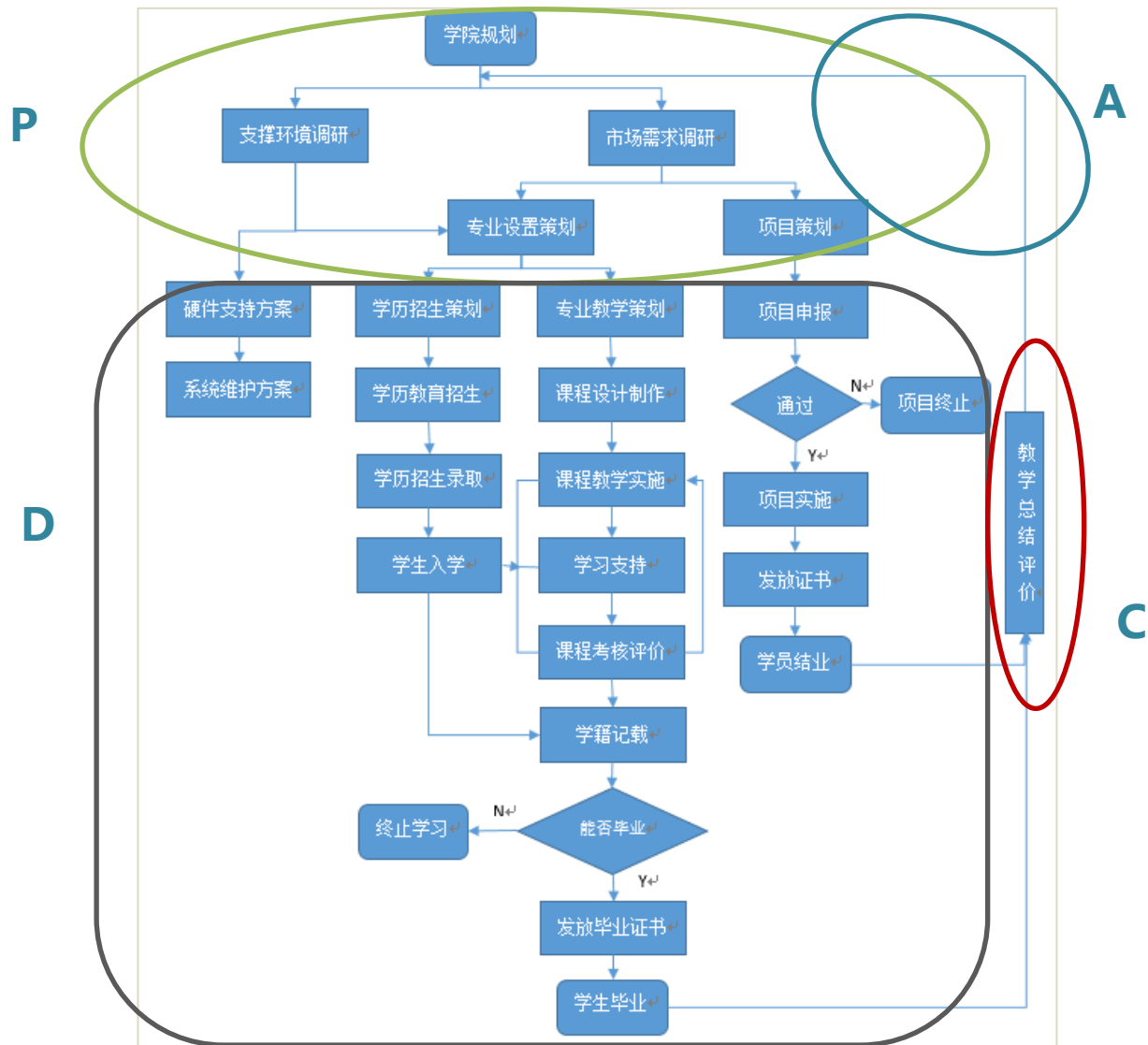
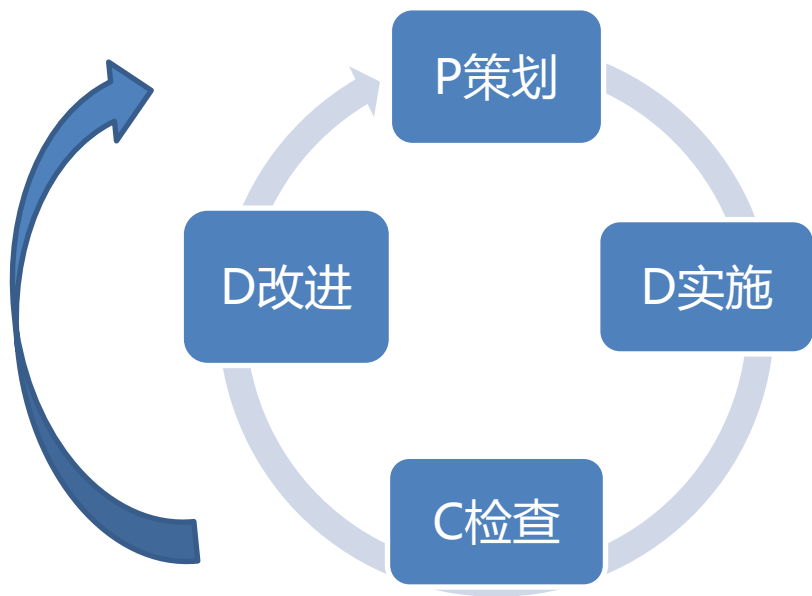
管理规范，资源优秀，服务满意、技术可靠、提供一流的继续医学教育服务



金字塔形的质量管理体系

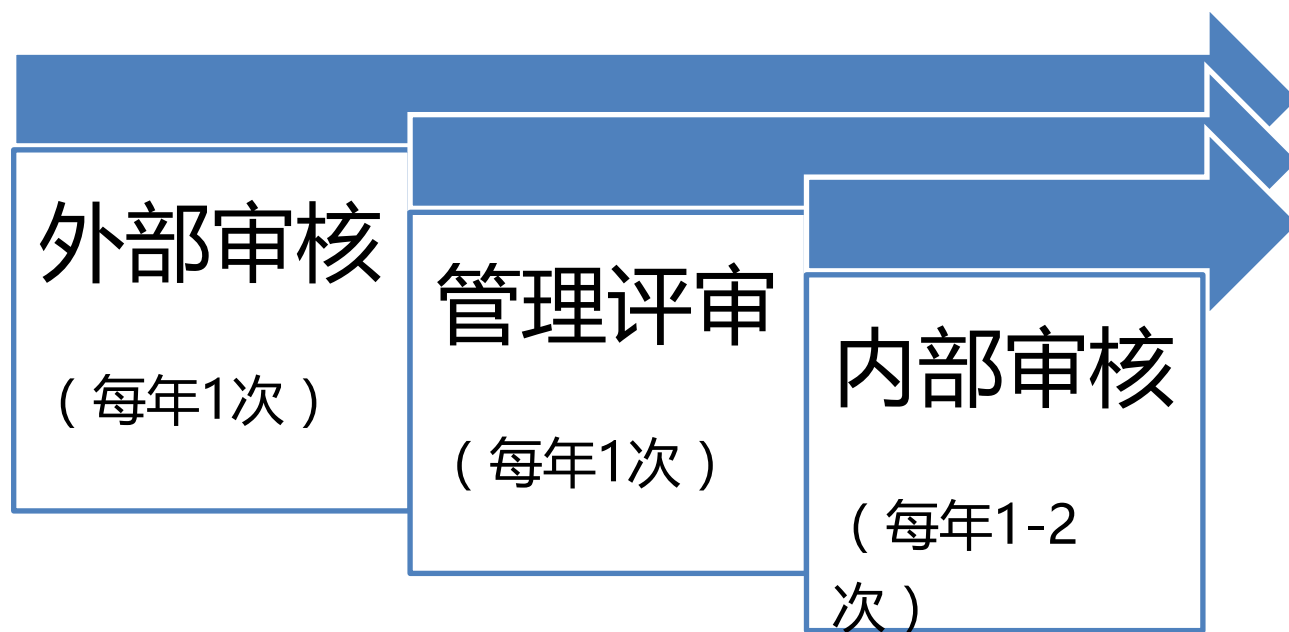
# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

PDCA循环应用于所有过程以及完整的质量管理体系



# 质量管理体系15年运行实践与成效

## 持续改进的质量管理体系



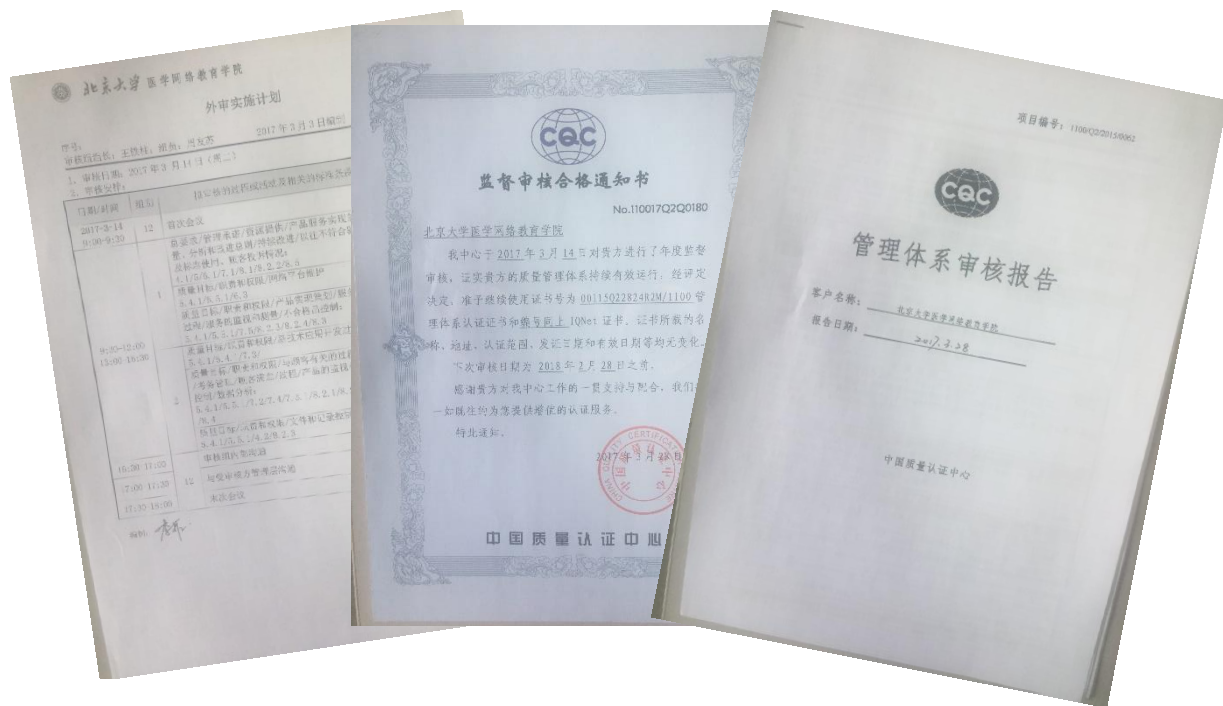
**2003年至今，坚持有效运行、持续改进，历经：**

- 23次内审
- 15次外审
- 15次管理评审
- 4次复审通过
- 2次国际标准转版



# 质量管理体系15年运行实践与成效

## 内外审质量管理活动记录



# 质量管理体系15年运行实践与成效

## 实践成效



# 质量管理体系15年运行实践与成效

实现了科学管理，规避了办学风险

工作  
制度化

制度  
文件化

业务  
流程化

流程  
标准化

管理  
目标化

决策  
科学化

服务  
全员化

改进  
持续化

# 质量管理体系15年运行实践与成效

## 相关学术成果

□ 举办行业会议，承担教育部研修班项目



□ 出版专著并发表多篇论文



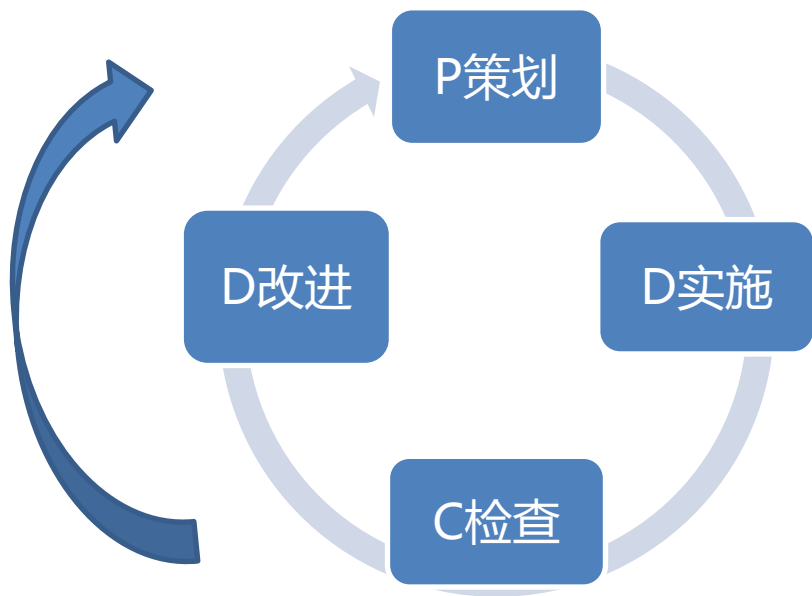
□ 先后两次获北京大学校级教  
学成果一等奖

2004：“构建质量管理体系，  
提高远程教育质量”

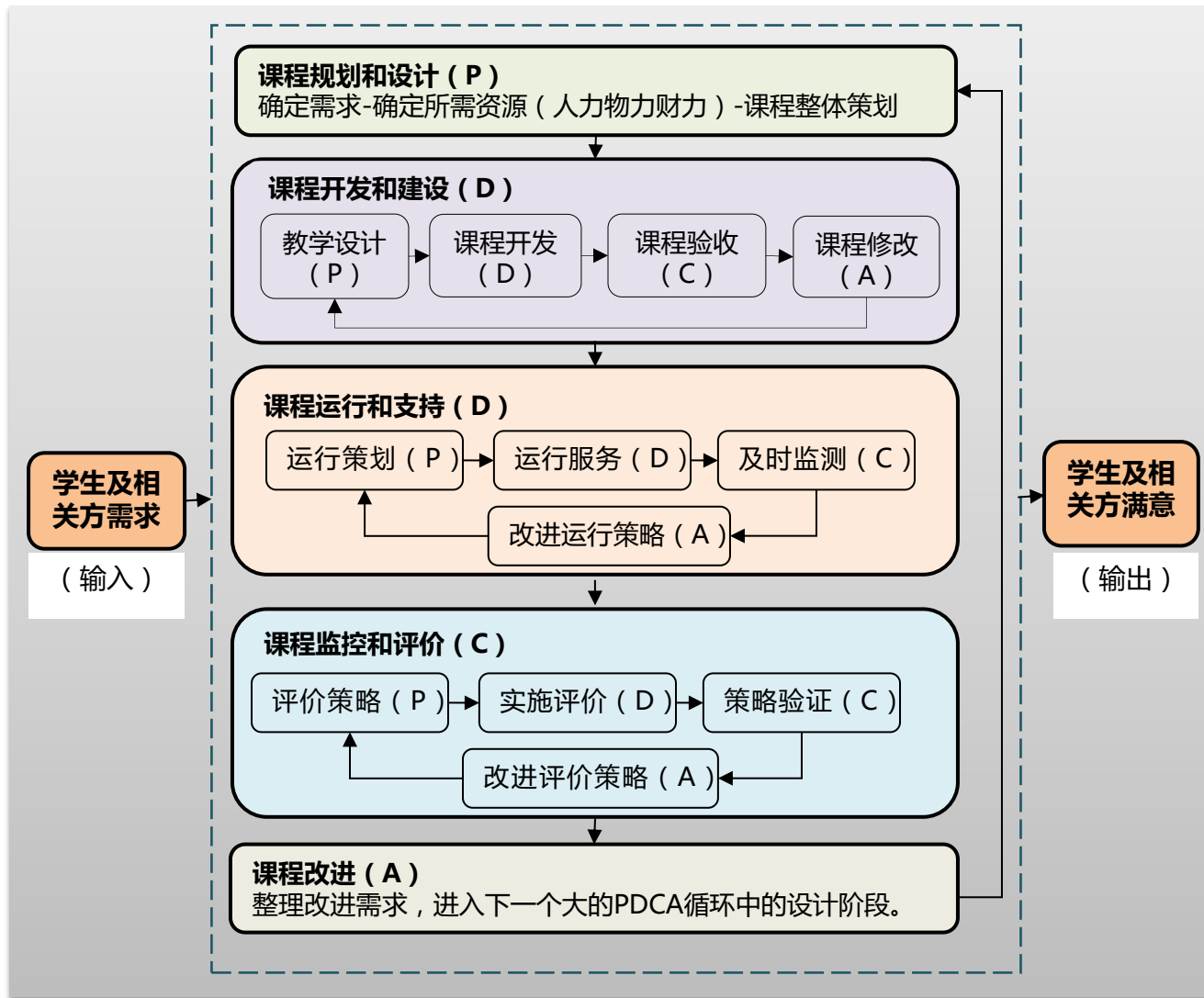
2012：“率先构建 有效运行 持续改进 开放共享——北医网院  
引领医学远程教育质量管理体系  
建设的十年实践”

# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

PDCA循环应用于所有过程以及完整的质量管理体系

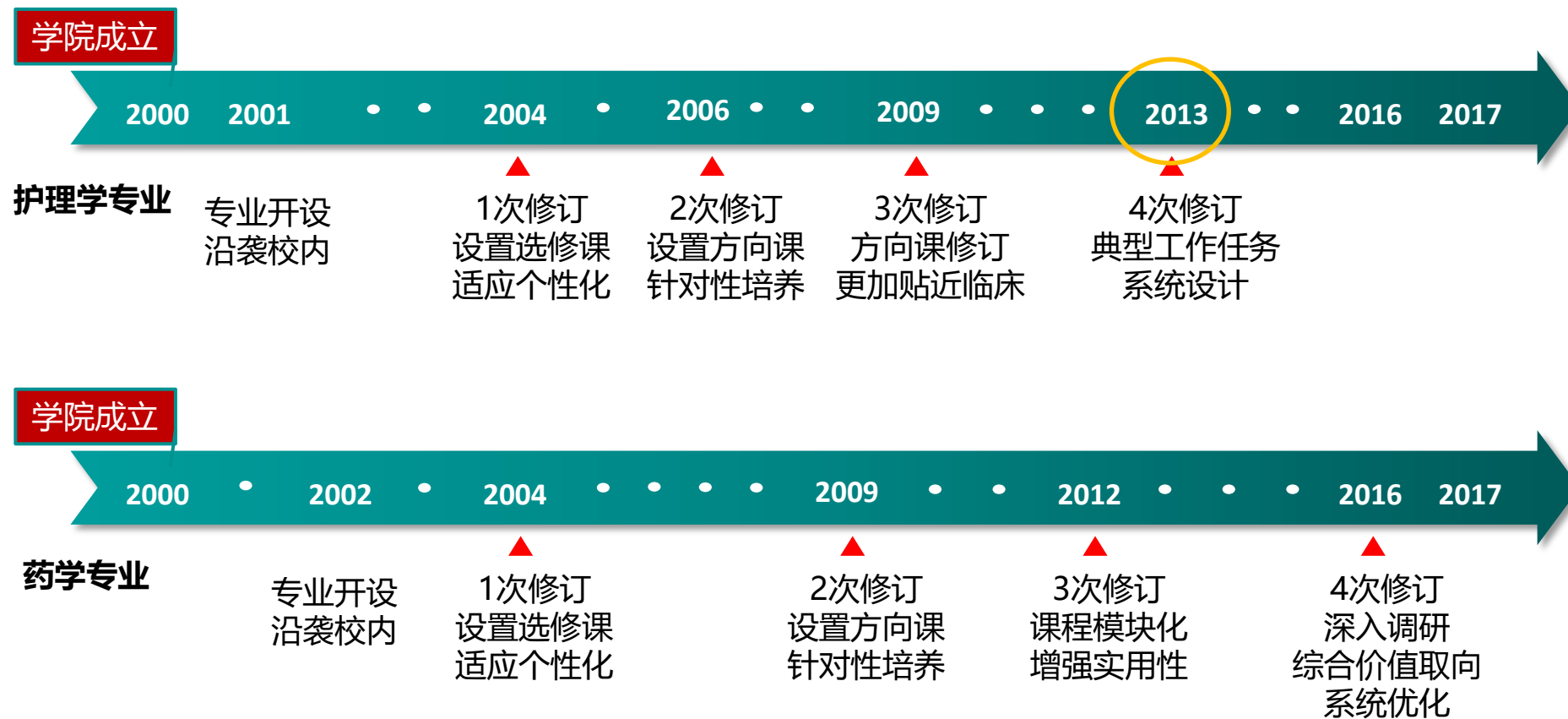


例·课程开发过程中的PDCA循环



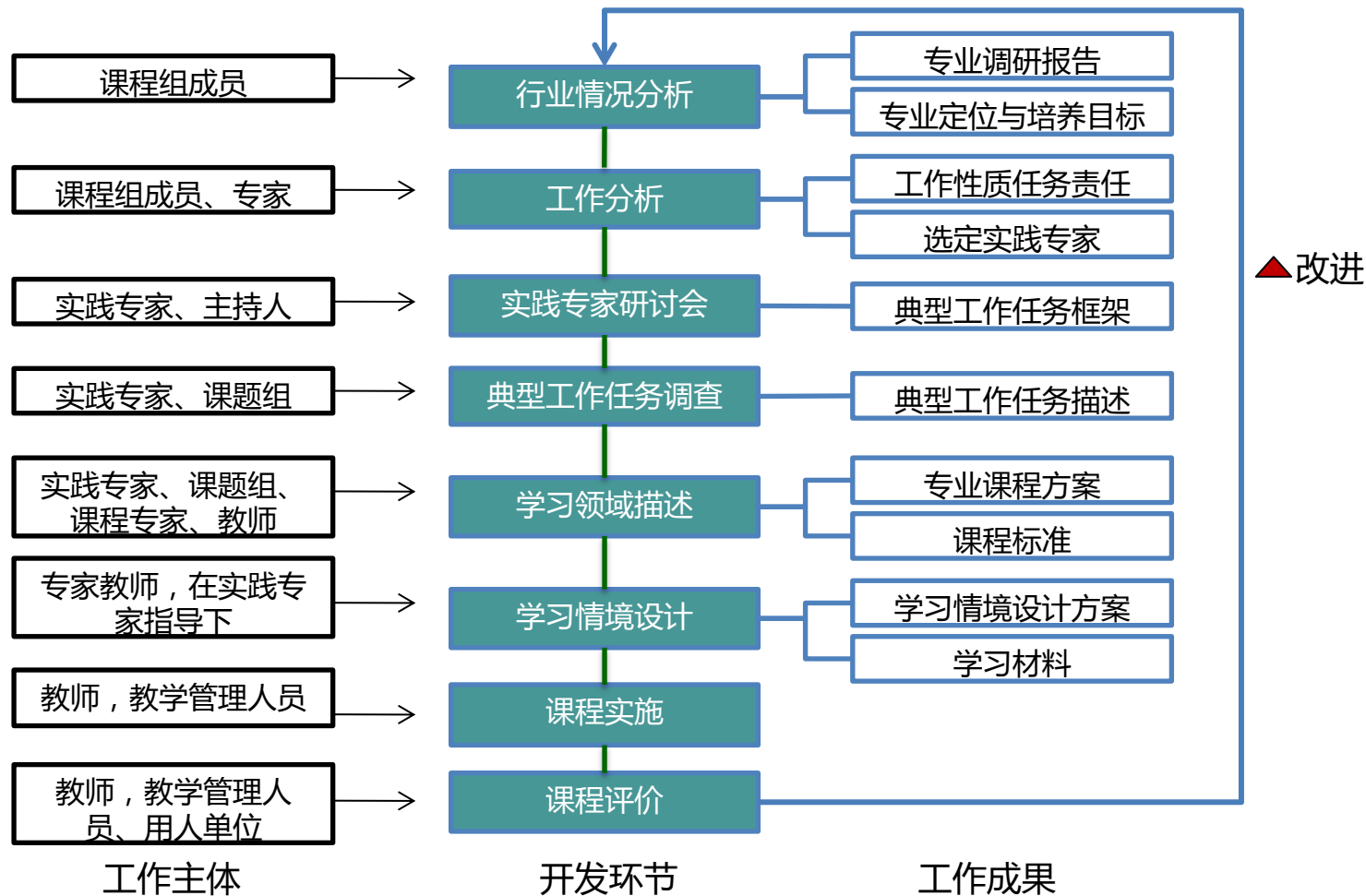
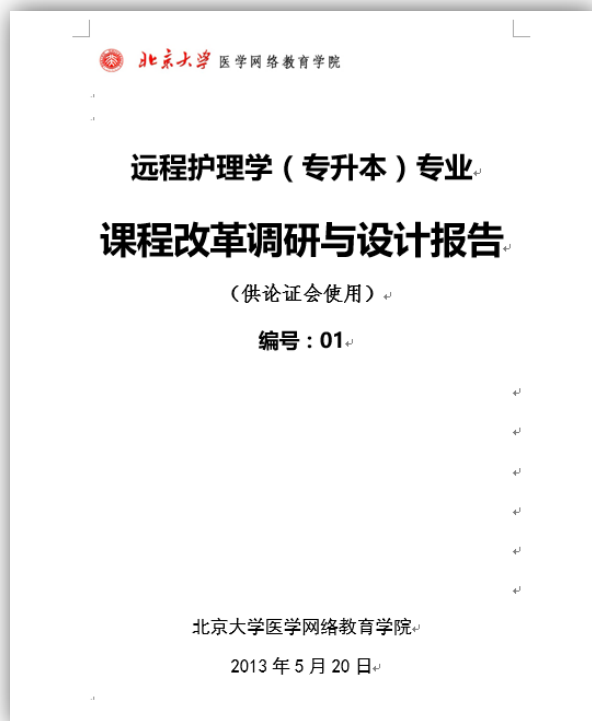
# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## 持续改进的护理学专业和药学专业



# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## 基于典型工作任务的护理学专业改革过程



# 借鉴先进理念，构建质量管理体系



- 将前12项典型工作任务纳入专业培养方案，研制出课程标准

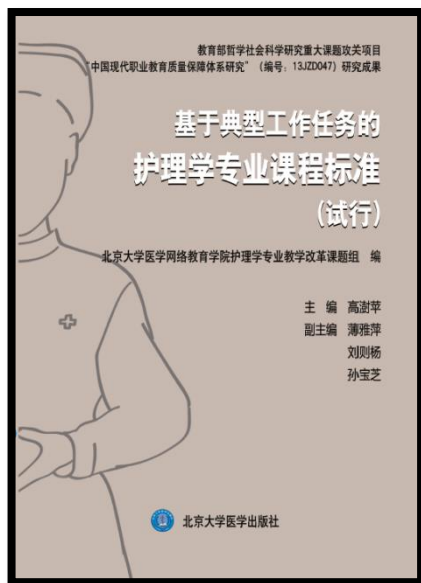
- 2013年2-7月，4次会议，30余家医院的40多位临床实践专家参与，确定护士职业发展的典型工作任务





# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## 基于典型工作任务的护理学专业改革成果

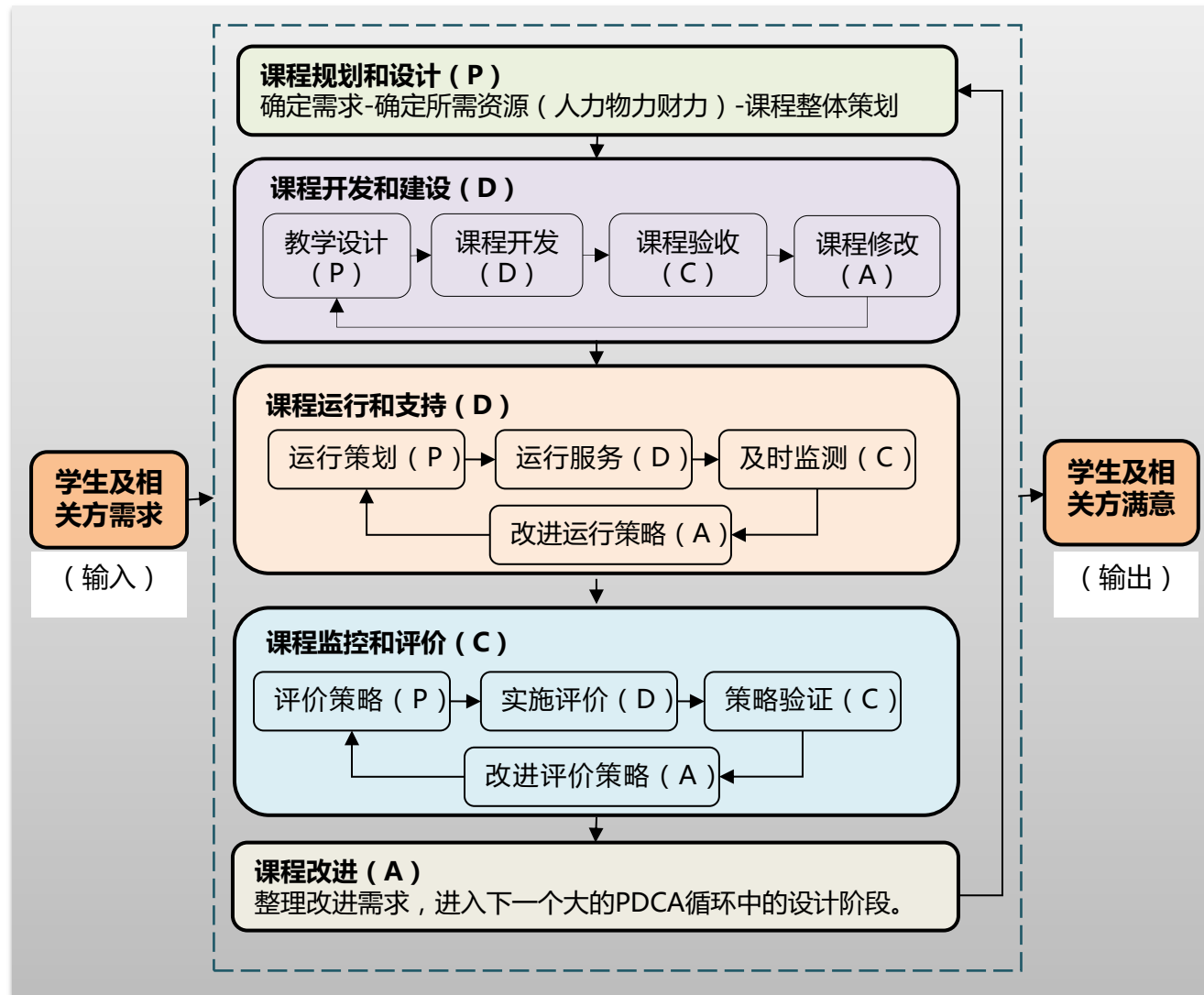


纳入教育部哲学社会科学  
研究重大课题攻关项目  
(编号: 13JZD047)

# 借鉴先进理念，构建质量管理体系

## 质量管理体系应用范例 ——课程开发过程

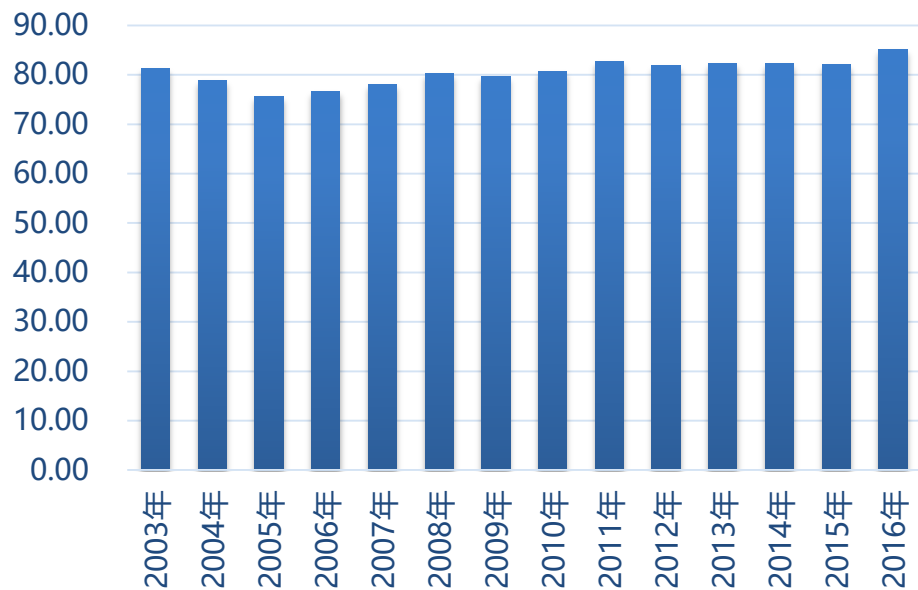
- 课程规划和设计 (P)
- 课程开发和建设 (D)
- 课程运行和支持 (D)
- 课程监控和评价 (C)
- 课程改进 (A)



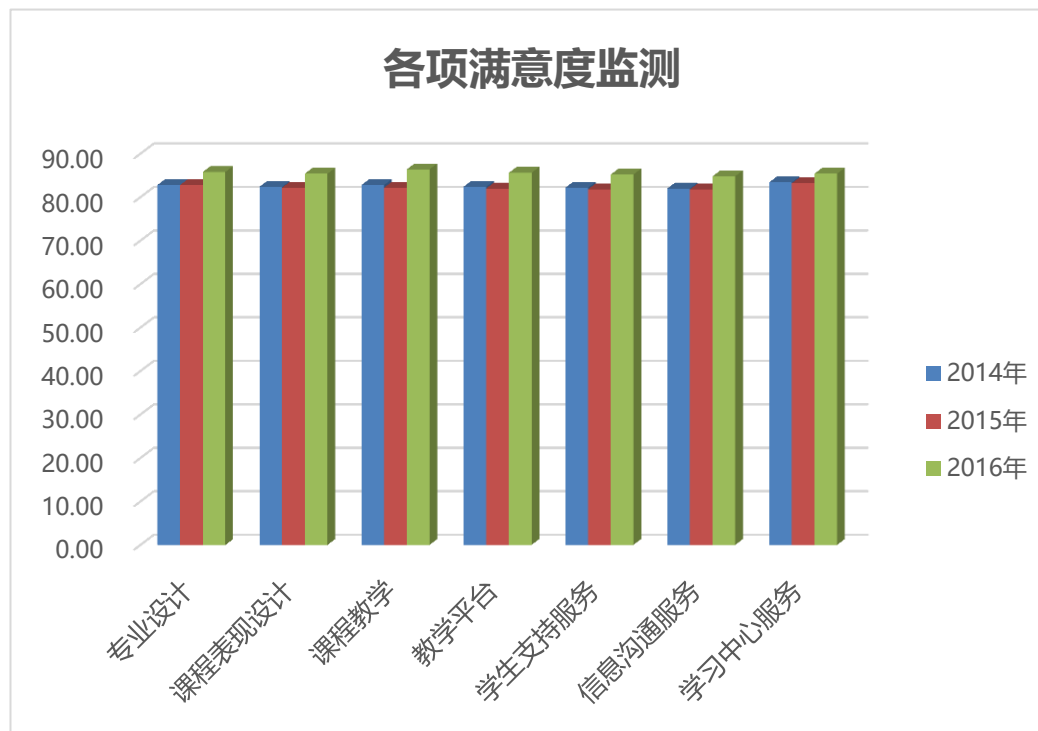
# 质量管理体系15年运行实践与成效

## 持续关注学生满意度，寻求改进机会

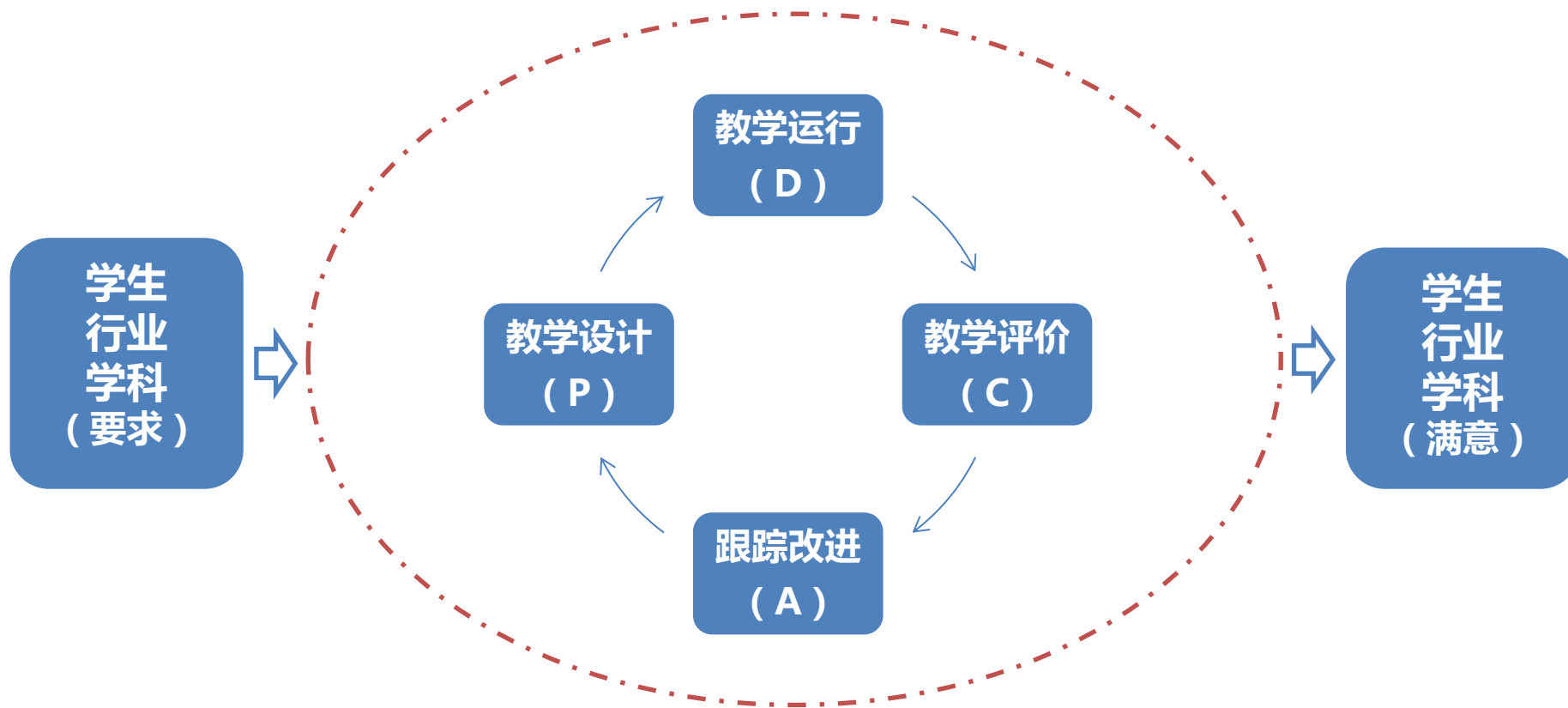
### 学生综合满意度保持在较高水平



### 各项满意度监测



# 结束语：积极响应行业需求，办好医学继续教育



新浪微博、微信公号：@张海澄

**THANKS**

北京大学医学部  
PEKING UNIVERSITY HEALTH SCIENCE CENTER