**2012-2013 AKADEMİK DERS YILI**

**GÜZ DÖNEMİ**

**KYS UYGULAMA TEKNİKLERİ EĞİTİM VE DEĞERLENDİRMESİ**

KYS Uygulama teknikleri eğitim programı, Başkent Üniversitesi (BÜ) öğrencilerinin Kalite Yönetim Sistemi öğrenimleri için hazırlanmış 3 aşamalı (Ref: <http://mckym.baskent.edu.tr/tky-belgeler/3.birarada.doc>) eğitim programlarının 2.ci aşamasında yer almaktadır. Daha önce 1. Aşama KYS farkındalık eğitimini (Ref:<http://mckym.baskent.edu.tr/tkybelgeler/2012_2013_güz_degerlendirme.docx>) başarı ile tamamlamış olan öğrenciler bu programa kabul edilmektedirler.

Program uygulamaları BÜ/Ankara, MÇKYM dersliğinde ve 9 öğrenci katılımı ile yürütülmüştür.

***Amaç ve Kapsam***

Program uygulaması, BÜ/Bağlıca-Ankara kampüsünde, 2012-2013 akademik ders yılı güz döneminde Hemşirelik ve Sağlık Hizmetleri Bölümü (HSHB) son sınıfındaki öğrencilere uygulanmıştır. Program organizasyon tepe yönetimi ve diğer üst- düzey yönetimlerin sorumlulukları, diğer ilgililerin ihtiyaç ve beklentileri, yönetimde proses planlaması, organizasyon içi iletişim gerekleri, eğitim kapsamındadır.

Öğrencilerimizin KYS bilgi ve kurallarını günümüz ve gelecekte potansiyel sosyal ve mesleki yaşamlarında karşılaşacakları sorun çözme, yönetim ve yorumlama tekniklerini öğrenmelerine yardımcı olması programın amacıdır.

**Program Objektifleri;**

* Etkili performans için liderlik özellikleri ve tepe yönetim sorumlululukları;
* Organizasyon başarısının artırılmasında, ilgili grupların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması;
* Gerçeklere dayalı kararlar almak için proses planlaması;
* Başarılı organizasyon performansı için gerekli iç ve dış iletişim sistemlerinin tesisi ve uygulanması.

**Eğitim Aktiviteleri**

**Yönetim sorumluluğu**

Uygulama programının ilk dersinde, programı tanıtan uygulama teknikleri içerikli öğretim/eğitim prosedürü tanıtılmıştır. Derslerle ilgili olarak, derslere katılım, tartışmalara katkı, başarı kriterleri, tartışılmış kalite yönetim sistemi standart ve prensipleri ISO 9001 uluslararası modeli olarak belirtilmiştir.

Öğrenci kalite takımları kurma, ödevleri hazırlama ve raporlama teknikleri tanıtılmıştır. Program başarı kriterlerinin; takım rapor ve ara/final sınav kıymetlendirme puan ortalamaları toplamının 70% ve üzeri olması gerekliliği belirtilmiştir.

Pograma katılan öğrencilerden 2 kalite takımı oluşturulmuştur.

Programın interaktif metotla uygulanacağı anlatılmış ve kalite takım ödevleri sosyal ve iş yaşamı örnekleri kullanılarak verilmiştir.

Ders metaryellerin görüntülemeleri için tepegöz, öğrenci soru cevaplamaları ve çizimleri ve yazımları için tahta vb. eğitim araç/gereçleri kullanılmıştır.

Eğitim programı HSHB ve MÇKYM öğretim elemanlarının KYS ve mesleki ders programlarına adaptasyonu ile yürütülmüştür.

**Eğitim/Öğretim Aktiviteleri**

Organizasyon tepe yönetimi sorumlulukarı

Tepe yönetimi; organizasyon aktiviteleri ve insanlarının koordinasyonu ve görevlendirilmesi, organizasyonun kuruluş amaçları doğrultusunda hazırlanan, vizyon, politika ve stratejilerilerini aktif olarak uygulama izleme ve değerlendirme aktiviteleri ile organizasyon performansının etkili /verimli ve sürdürülebilirliğinden sorumludur.

Belirlenen aktivite uygulamalarda tepe yönetim ve organizasyonun her düzeydeki yönetim sorumlu larına örnek olarak; bir üniversite tepe yönetimi, üniversitenin eğitim/öğretim, araştırma, yönetim, sosyal hizmetler, gibi farklı alanlarda görevli kuruluşlarının(departman/bölüm/araştırma-geliştirme merkezleri) düzenli ve koordineli olarak çalışmalarını yönlendirir ve yönetir. Kuruluş yönetimleri ise kendi sorumluluk alanlarının amaç ve kapsamında olan aktiviteleri hazırlarken bağlı oldukları organizasyonun vizyon, politika ve stratejileri çerçevesinde ölçülebilir hedefleri belirler, planlar, sürdürülebilir etkili verimli performans elde etme gayretiyle çalışma konuları tartışır. Sağlık hizmetleri eğitim/öğretim ve bakım hizmetleri veren bir üniversite hastane yönetimine (hastane bölüm enfeksiyon, hasta şikayet yüzdesini azaltma), fakülte/departman yönetimi (öğrenci başarısızlık oranlarını düşürme, yabancı ülke öğrencilerine eğitim programları uygulama oranlarını artırma, bilimsel araştırma ve yayın sayılarını artırma vb.) hedefleyerek planlama ve uygulama, örnekleri verilmiştir.

**Liderlik özellikleri ve tepe yönetim sorumlululukları**

Liderler, organizasyon amaçlarının bilinmesi ve uygulanmasında bütünlüğü ve yönetimi sağlarlar, bir rol modeli olarak personelin güvenini kazanırlar.

Liderliğe örnek olarak ; “bir üniversite tepe yönetim sorumlusu olan rektör üniversitenin tüzel kişiliğini temsil *eder, yasal olarak; üniversite kuruluşlarının önerilerini karara bağlar, üniversitenin öğretim* eğitim ve yatırım programlarının hazırlanması ile ilgili kararlar alır.” Kalite Yönetim Sistemi uygulayan *üniversite* tepe yönetimi aynı zamanda KYS standartlarının uygulanması, izlenmesi ve değerlendirmesinde aktif liderdir. Bu sorumluluklar program uygulama süreçlerinde örnekler verilerek tartışılmıştır.

Bkz. Ek1, Ek2, Ek3, Ek4

**Organizasyon’un ilgili gruplarının istek ve beklentileri**

Her organizasyonun ürün/hizmetleriyle ilgili olan grupları vardır. Organizasyon yönetiminin ilgili grupların istek ve beklentilerini ölçülü oranlarda karşılaması, kuruma olan sempati ve güveni arttırır.

Örnek olarak,

* Sporla ilgili bir amatör grup, organizasyon spor tesisinden yararlanma,
* Organizasyon tedarikçisi,
* KYS uygulamaları için bilgi edinme,
* Organizasyon toplu taşıma yöneticisi,
* Taşıma fırsatları elde etme bilgisi edinme,

vb. isteklerinin karşılanmasını isteyebilir.

Bu istek ve beklerntilerin tepe yönetim tarafından ölçülü oranlarda karşılanması organizasyon başarısını artırır.

**Proses iyileştirme planlama aktiviteleri;**

Kalite yönetim sistemi proses yaklaşımı ile planlama, izleme, ölçme ve değerlendirmeler yapılır.

Planlamalarda enformasyon ihtiyaçları belirlenir.

Proses iyileştirme aşamaları;

1. Proses parametrelerini kullanarak proses, sonuç ve kapsamı içeren bir zihinsel model “proses” geliştir;

2. Proses çizimini gerçekleştir, varmak istediğin sonuç ve kapsamını içereren iyileştirme prosesin tanımını yap;

3. Proses aşamalarını belirleyerek akış şemasını haritala;

4. Prosesler ağı sonu çıktıyı ( ölçülebilir stratejik objektifi) belirle;

5. Stratejik objektifi karşılayacak girdileri (aksiyonları) belirle ve uygula;

6. Aktiviteleri izle, ölçülebilir çıktı( ölçülebilir objektif) ile karşılaştır ve mevcut prosesle iyileştirme için planlanan arasındaki farklılıkları not et;

7. Farklılığı yaratan proses parametrelerinin sebebini araştır, farklılık yaratan aksiyonu uygula.

**İç ve Dış İletişim Sistemlerinin Tesisi ve Uygulanması.**

Etkili ve verimli performans sağlamak için organizasyon içi ve dışı ile iletişim sistemlerinin saptanması ve uygulanması gerekir. Her organizasyonun kalite politikası, müşteri ve diğer ilgililerin talepleri, organizasyonun ve çalışanlarının başarılarının iletişimini belirleyen bir prosese ihtiyaç vardır. Böyle bir proses organizasyonun, performans iyileştirmelerinde yardımcı olacağı gibi kalite objektiflerinin başarıya ulaştırılmasında da organizasyon çalışanlarına yararlı olacağı tartışılmıştır.

**Tartışma**

Öğrenciler daha önce aldıkları farkındalık program bilgilerini kolaylıkla hatırlamış ve takım çalışma raporlarında kullanmışlardır. BÜ. KYS eğitim programının ikinci aşaması olan KYS uygulama teknikleri programıyla organizasyon başarısının artırılması için,

* liderlik özellikleri,
* istatistiki verileri kullanarak gerçeklere dayalı kararlar,
* kalite politikası,
* müşteri ve diğer ilgililerin talepleri ile ilgili enformasyon ve,
* performans iyileştirmeleri

için etkili bir iç ve dış prosese ihtiyaç olduğunu öğrenmişlerdir.

Öğrenciler, derslere devamlılıklarında aksaklık göstermemişler, ders içeriği ve takım ödevleri konularının tartışılmasında katkı sağlamışlardır. Bununla beraber, kalite takım çalışma ödev raporları hazırlama aktivitelerinde “proses operasyonu” konularında güçlük çektiklerini bildirmişlerdir.

**Sonuç**

Lisans eğitimi düzeyinde KYS ile ilgili bilgi ve tekniklerin öğretiniminde öğrenciler; Performans mükemmelliği için uluslararası standartlar konularında bilgi edinmeleri, bir olay veya bir aktivite planının hazırlanması için sorgulama ve planlama tekniklerini kullanarak daha detaylı görüş kazandıklarını ifade etmişlerdir.

Öğrencilerimizin, Başkent Üniversitesi KYS eğitim programı 3. aşaması olan uygulama becerileri eğitimini tamamladıktan sonra, çalıştıkları program proseslerinde sorun çözme ve iyileştirme faaliyetlerine katkıları olacağı kanısındayız.

Ülkemizde, KYS Programının lise düzeyindeki öğrenciler için hazırlanacak bir eğitim materyali olmasını öneriyoruz.

**Ek1:**

**Liderlik Özellikleri**

Sağlık kurumunda, amaç ve hedefler doğrultusunda planlama, yönetim ve koordinasyon fonksiyonlarının iyileştirmelerini sağlayarak, bireylerin sağlık ihtiyaçlarını karşılamaktır.

Etkili bir lider,

1-Plan hazırlar: Kurumun politikaları, kaynak tahsisi, uzun vadeli stratejik ve uygulama planlarını görev bildirisi ile açıklar.

2-Hizmetleri yönetir: Hizmet alanları, hasta bakım ve destek hizmetleri, organize eder, yönetir.

3-Hizmetleri koordine eder ve uygular.

4-Hizmetleri iyileştirir.

**Ek2:**

**TEPE YÖNETİMİ TASARIM VE TASARIMIN TEKRARLARI**

Materyal ve Ekipman Tedarikçileri

Malzemenin Alınması ve Test Edilmesi

Üretim

(Prosesler)

Bir

araya Koyma

Kontrol

Dağıtım

Müşteriler

A

# B

C

D

DEMING’İN ÜRETİMDE SİSTEM TANIMI

Müşteri Araştırması

**Ek3:**

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**TEPE YÖNETİM SORUMLULUĞU**

**ELE ALINMASI GEREKEN KONULAR**

* Sistemleri ve prosesleri tanımlar. Etkili ve verimli olarak yönetir.
* Proseslerin operasyon ve kontrolünü, ölçümlerinin yapılmasını sağlar.
* Performans mükemmeliyetini sağlamak için ölçütleri belirler ve kaynak ihtiyaçlarının devamlılığını sağlar.
* Kalite politikası, vizyon, strateji ve değerleri belirler.
* Kalite kavramının yaygınlaşması, geliştirilmesi, çalışanlarının gelişmesi ve işlerine sarılması, kalite yönetim sistemi prensiplerinin uygulanmasını sağlar.
* Belirli aralıklarla yönetim gözden geçirme proseslerini organize ederek, performans durumunu kontrol eder ve destekler.
* Geliştirme proseslerinin tanımlanması, uygulanması, izlenmesini, gözden geçirilmesini sağlar.
* Etkili ve verimli satın alma proseslerinin tanımlanması, değerlendirilmesi ve kontrollerinin yapılmasını sağlar.
* Gerçeklere dayalı kararların alınması için gerekli olan veri toplanması, doğrulanması, geçerliliğinin sağlanmasını izler ve yardımcı olur.
* İç ve dış tetkik sonuçlarına önem vererek eksiklik, aksaklıkların düzenlenmesinde öncelik tanır.

**Ek4:**

Informasyon  
**4.1**

İnsanlar  
**4.4**

Metod  
**4.2**

Araç/Gereç  
**4.3**

**5**- Aksiyon

**1**- Proses Çizimi

**2**- Ölçülebilir hedef

(Stratejik objektif)

**3**- Girdiler

Girdi kaynakları

Doğrulama

**Şekil: Ölçülebilir Hedef için Strateji Belirleme**

**Ek5:**

**Plan - Planlama**

Sosyal içerikli, bir etkinlik planlaması yapılırken (Turizm,Eğlence partisi vb.) öncelikle planda yer alan plan elemanları (etkinlikler, kaynaklar, öncelik sırası) zihinsel bir model olarak belirlenir. Özellik gösteren uygulama etkinlikleri hazırlığı yapılır. Uygulama önceliklerine göre sıralaması yapılarak bir zaman birimi içinde belirlenir ve etkinlikler yönetim görevlileri tarafından paylaştırılır.

**Kalite politikası**

Kalite politikası, tepe yönetimce hazırlanır. Organizasyon proses ve sistemlerinin yapılandırılmalarında, değerlendirilmelerinde ve performans iyileştirmelerinde kullanılır. Kalite politikası tepe yönetimce organizasyonun ihtiyaçlarına göre hazırlanır ve KYS’nin etkililik ve verimliliğinin devamlılığı aktivitelerini içerir. İyileştirmelerin istenilen oranda sürdürüldüğünü gözden geçirilmesinde kullanılır.

**İletişim Etkileşim**

Müşteriye hizmet eden, sağlık ve sosyal hizmet birimlerinde ,iletişim ve etkileşim önemli yer alır.

İletişimler, prosesler, yardımcı/destek hizmetler, sözlü/yazılı dokümantasyon, organizasyon içi ve dışı alanlarda olur. Bu iletişimlerde kaynak olarak, geribildirimler, müşteri şikayet ve önerileri yer alır. Organizasyonun ihtiyaçları müşteri ve diğer ilgililerin ihtiyaç ve beklentileri organizasyon için önerilen fırsatlar karşlaştırma ve benchmarking’lerden yararlanılarak, organizasyon proseslerinde sürekli iyileştirmeler yapılır.