**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ (BÜ)**

**MİTHAT ÇORUH KALİTE YÖNETİMİ MERKEZİ (MÇKYM)**

**KYS EĞİTİM/ÖĞRETİM PROGRAMLARI**

**Genel Bilgi**  
Başkent Üniversitesi(BÜ) öğrencileri için Kalite Yönetim Sistem(KYS) Eğitim/Öğretim(E/Ö) programları BÜ Kurucu Rektör Prof.Dr. Mehmet Haberal’ın inisiyatifi ile 1993 yılında başlatılmıştır.

BÜ Mithat Çoruh Kalite Yönetim Merkezi (MÇKYM) ve üniversite yönetici ve akademisyenleri işbirliği ile KYS E/Ö programlar hazırlanmış ve uygulamalara geçilmiştir.

BÜ öğrencileri için hazırlanan KYS E/Ö Programları ise 2004-2005 akademik ders yılından itibaren uygulanmaktadır.

KYS eğitim/öğretim programlarına öğrenciler ücretsiz olarak *seçmeli kredili*, *gönüllü kredisiz* kayıt yaptırabilmektedirler.

Eğitim/öğretim programları:

1-KYS farkındalık e/ö (28 saat) programı

Amaç

KYS eğitim/öğretim veya deneyimi olmayan öğrencilere uygulanmaktadır.

KYS proses/sistem tanımları, operasyon yapılandırması ve uygulamalarda uluslararası standartlarını organizasyonu (ISO 9001:2008) farkındalığını sağlamaktır.

Program içerik ve kapsamı

* kalite tanımı, evrimi, müşteri istek ve beklentilerine odaklanma,
* proses/sistem, dokümantasyon tanımları, uygulama yaklaşımları

2-KYS uygulama teknikleri e/ö (28 saat) programı

Amaç:

Proses/sistem tanım ve prosesler ağı yapılandırma bilgi ve/veya deneyimleri olan öğrencilerin ISO 9001:2008 standartları konusunda kazandıkları bilgi ve becerileri kullanarak KYS uygulayan organizasyonlarda uygulama tekniklerini geliştirmektir.

İçerik ve kapsam:

* organizasyon tepe yönetimi, liderlik, üst düzey yönetimlerin sorumlulukları,
* ilgililerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması,
* organizasyon içi ve dışı iletişim gerekleri, personel eğitim ihtiyaçları.

3-KYS uygulama becerileri e/ö (28 saat) programı

Amaç:

KYS kapsamlı bir projede; planlama, yürütme,izleme,iyileştirme becerileri kazanan bireyler yetiştirmektir.

İçerik ve Kapsam:

* Hazırlanacak olan proje planlamasının etkili ve verimli olmasında prosesler ağının kurulması ve operasyon gerekleri,
* Sorun belirleme ve çözüm teknikleri,
* Ölçme-değerlendirme,
* Gerçeklere dayalı karar alma,
* Öz değerlendirme gerekleri,
* Stratejik plan ve uygulama planı ve
* Proses doğrulama ve geçerlilik aktiviteleri, çalışanların eğitimidir.

Üç program toplam 84 saat ders saati, 16 saat takım çalışmaları değerlendirmeleri olmak üzere toplam 100 saattir.

**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ**

**MİTHAT ÇORUH KALİTE YÖNETİMİ MERKEZİ**

**2013-2014 AKADEMİK DERS YILI GÜZ DÖNEMİ**

**KYS EĞİTİM PROGRAMLARI**

**ÖZDEĞERLENDİRMELERİ**

SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ (SBF) HEMŞİRELİK VE SAĞLIK HİZMETLERİ BÖLÜMÜ (HSHB)

ENTEGRE EĞİTİM/ÖĞRETİM PROGRAMI HSHB 3. SINIF VE 4. SINIF ÖĞRENCİLERİ

Güz döneminde 2 eğitim programı uygulanmıştır:

**1-KYS Farkındalık Eğitimi (KF)**

Farkındalık Programı’na (KF), KYS eğitim/öğretim veya deneyimi olmayan öğrenciler kabul edilmektedir.

Bu dönemde HSHB’nden 3 şube, Şube 1(4 öğrenci) Şube 2 (20 öğrenci) Şube 3(5 öğrenci) olmak üzere toplam 29 öğrenci kayıt yaptırmıştır.

Amaç:

KYS proses/sistem tanımları, operasyon yapılandırması ve uygulamalarda uluslararası standartlarını organizasyonu (ISO 9001:2008) farkındalığını sağlamaktır.

Program içerik ve kapsamı

* kalite tanımı, evrimi, müşteri istek ve beklentilerine odaklanma,
* proses/sistem, dokümantasyon tanımları, KYS prensiplerini uygulama yaklaşımları

**Uygulama:**

Eğitim haftada 2 saat olmak üzere toplam 28 saat olarak planlanmış, öğrenciler arasında rastgele seçilen beşer kişilik takımlar oluşturulmuş ve dersler interaktif metotla yürütülmüştür.

Kalite Yönetim Sistemi (KYS), kaliteli ürün elde etmek amacı ve ihtiyaçlar bazında her büyüklükte olan organizasyonlara uygulanabilir uluslararası bir sistemdir. ISO, 2008 yılından itibaren KYS uygulamalarının 8 Kalite Yönetim standartlarına uyarlanması üzerine düzenlenmiştir. Bu sistem proses yapısı ve yaklaşımı ile uygulanmaktadır.

2013-2014 Güz dönemi farkındalık eğitim programı; kalite yönetim sistemi, proses ve dokümantasyonları, KYS prensiplerinin uygulanma yaklaşımları alanlarının eğitim ve öğretimi ile ilgili standartları içermiştir.

Programa devam eden öğrencilerin KYS bilgi ve deneyimleri sınırlı olduğu için takım çalışma ve derste yapılan uygulama örnekleri sosyal alanı ilgilendiren toplumsal aktivitelerden ve komplike olmayan sağlık kuruluş uygulamaları üzerinden verilmiştir.

KYS proses yapısı; proses adı, amacı, proses amaçları, kaynak belirleme ve proses girdi ihtiyaçları, proses parametreleri (insanlar, çalışma metodu, enformasyon ve kullanılan araç-gereçler) belirlenerek proses operasyonu kapsamında tanıtılmıştır.

Dersler, verilen örnekler ve öğrenci takım çalışma rapor, sunum ve tartışmaları ile yürütülmüştür. Rapor ve sunumlar ders sorumluları ve öğrenciler tarafından ayrı ayrı tartışılarak değerlendirmeleri yapılarak dokümânte edilmiştir.

Programların uygulanmasında ve özdeğerlendirmelerde ölçüt olarak; *takım çalışma rapor ve sunumları*, *ara ve final sınav değerlendirme sonuçları*, *derslere öğrenci katılım ve katkı* ortalamalarının 100 üzerinden 70 ve üzeri değerlendirmeler başarı kriteri olarak belirlenmiş ve uygulanmıştır.

Sınav konuları; proses/prosesler ağı, objektif belirleme, kaynak belirleme, girdi, plan ve planlama, operasyon, çıktı, prosesler arası iletişim alanlarını kapsamıştır. Başarı ölçütlerine göre sınav değerlendirmeleri yapılmıştır.

**Uygulama Örnekleri**

* Yılbaşı partisi, Anıtkabir ziyareti, Bahar şenliği plan-planlaması vb.,
* Öğrencilerin deneyimleri olan alanlarda (onkoloji, poliklinik, dahiliye servisi, ameliyathane vb.)
* Bir şehir hastanesi ameliyathane işleyiş prosedürü,
* İlçe sağlık ocağı işleyiş prosesi ve
* Gebe bakım planı, doğum prosesi, doğum sonrası bakım planıdır.

**Sonuç:**

Öğrenciler;

* Yarıyıl boyunca; derslerde ve kendi belirledikleri örnek sunum tartışmalarında katkıda bulunmuşlardır.
* KYS proses kavramı ve yaklaşımı konularını zorluk çekmeden anlamışlar, buna karşın yeni bir örnek verildiğinde aynı yaklaşımı kullanmakta güçlük çekmişlerdir.
* Web sayfamızda öğrencilerin takım çalışma raporlarını düzgün ve anlaşılır bir biçimde yazmaları için hazırlanmış formları;
  + KYS ödev kapak sayfası,
  + KYS ödev formatı,
  + takım çalışma raporu,
  + takım çalışma raporu yazımı öncesi takım üyeleri tartışmalarında cevaplandırılması gereken sorular,
  + kalite takımı, takım etkinliği karateristikleri,
  + kalite takım raporu yazma planı,
  + eğitim prosedürü,
  + akış şeması elemanları ve kullanımını

incelemişler ve web sayfamızdan dokümanları indirerek takım çalışma ödevlerini hazırlamışlardır.

* Proses kavramı yaklaşımını ve bunun eğitim kurumları dahil birçok üretim ve hizmet sektör kuruluşlarında uygulanmakta olduğunu ve kendileri için bu konuda eğitim ve öğretimlerinin arttığının farkına varmışlardır.
* KYS bilgi ve becerilerinin artması gerekliliğini ifade etmişlerdir.
* Kendilerine güvenlerinin arttığı gözlemlenmiştir.
* Takım çalışma ödevlerinde saptanan eksiklik ve aksaklıkların çözümlenmesi için MÇKYM eğiticileri ile iletişimlerini sürdürmüşlerdir.
* Yaratıcılık gerektiren herhangi bir faâliyetin proses ağı içinde yerleştirilmesi ve proses amaçlarının belirlenmesinde “ölçülebilir hedef” saptama konularında güçlük çektiklerini ifade etmişlerdir.

**Öneriler:**

* Gelişmiş ülkelerin birçoğu, KYS uygulamalarının teşvik edilmesi ve ülke genelinde yaygınlaştırılması için, özel ve devlet kuruluşlarında bir çok sektörde “kalite ödülleri” ile kurum ve kuruluşları teşvik etmektedirler.
* Başkent Üniversitesi’nin lisans düzeyindeki öğrencilerine KYS eğitimi (performans mükemmeliyeti) fırsatı vermesi, diğer yüksek öğretim kurumlarının da bu konuda eğitim programları geliştirip uygulamaları ve bunun yaygınlaşmasının ülke genelinde olumlu sonuçları olacağı kanısındayız.

**Final Sınav ve Takım Çalışma Örnekleri**

* Farkındalık final sınavı sonucu
* Farkındalık takım çalışma raporu

**Ekler:**

* Güz dönemi farkındalık eğitimi not çizelgesi
* Proses yapısı ve elemanları
* Prosesler ağı ve yapısı