**2010-2011 AKADEMİK DERS YILI**

**HEMŞİRELİK VE SAĞLIK HİZMETLERİ BÖLÜMÜ (HSHB) 3. SINIF**

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ (KYS) EĞİTİM PROGRMI**

**Genel Bilgi:**

Başkent Üniversitesi (BÜ) Mithat Çoruh Kalite Yönetimi Merkezi (MÇKYM)’nce BÜ öğrencilerinin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) bilgi ve becerilerini artırmak amacıyla hazırlanan KYS eğitim programları (KYS farkındalık, KYS uygulama teknikleri ve KYS uygulama becerileri) 2005 akademik ders yılından itibaren öğrencilere sunulmaktadır.

Her programın tamamlanmasından sonra öğrenci başarı durumları değerlendirilmektedir. 2010-2011 akademik ders yılında Sağlık Bilimleri Fakültesi (SBF) Hemşirelik ve Sağlık Hizmetleri Bölümü (HSHB) 3. sınıf öğrencileri , seçmeli ders olarak güz döneminde KYS farkındalık eğitim programına kayıt yaptırmışlardır. KYS eğitim programlarına başvuru kayıtları kredisiz (gönüllü) ve kredili (seçmeli) olarak iki değişik şekilde yapılmakta ve interaktif eğitim metodu ile uygulanmaktadır. Öğrenciler haftada 2 saat olmak üzere güz döneminde toplam 30 saatlik eğitimi (5 ödev, ara sınav ve final sınavı) başarıyla tamamlamışlardır. Bahar döneminde haftada 2 saat (toplam 30 saat=15 saat ödev+15 teorik) , 2 sömestr süresince, olmak üzere KYS uygulama teknikleri ve uygulama becerileri programına devam etmişlerdir. Bu değerlendirme HSHB 3. sınıf öğrencilerinin müfredat program sonuçlarını kapsamaktadır. Öğrenciler ders programlarında gördükleri stajlarla ödev konularını entegre etme fırsatı bulmuşlardır. Öğrencilerin teorik, pratik, ödev aktivitelerinden kazanımları bu 3 alanın (ara, final sınavları ve ödev) değerlendirmelerinin ortalaması alınarak hesaplanmıştır.

KYS eğitim/öğretim programının hedefi öğrencilerin çıktı/girdi, plan, planlama becerilerinin kazanılması olarak belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sisteminde öğrencilerin kalite standartlarını ve proses yaklaşımın öğrenmeleri, mezuniyet sonrası işe başladıklarında organizasyon uygulamalarına kolay adapte olmaları amaçlanmıştır.

2010-2011 akademik ders yılı güz ve bahar dönemlerinde program içeriği:

* Uluslararası Kalite Yönetim Sistemleri ile ilgili ISO 9001, EFQM ve Six Sigma tanıtımı
* Hedef belirleme, planlama, girdi ve çıktılar
* Müşteri ve diğer ilgililerin istek ve beklentileri
* Yönetimin yetki ve sorumlulukları
* Kalite politikası
* Kaynak yönetimi
* Aktivitelerin gözden geçirilmesi
* Proses iyileştirme
* KYS’nde dokümantasyonun uygulamalara destek açısından önemi
* Prosesler arasında iletişim-etkileşim
* Aktivitelerin planlaması, uygulanması ve sonuçların doğrulanması ve geçerliliği

konuları işlenmiştir.

Öğrencilere güz döneminde 5, bahar döneminde ise 2 ödev olmak üzere toplam 7 ödev verilmiştir. KYS’nin kurulması, prosesler arası iletişim-etkileşim, hedef ve çıktılar konuları uygulamalarına örnek olarak poliklinik, yataklı servis, ameliyathane hizmetleri verilmiştir. Bu ödevlerde ana proses ve yardımcı proses kavramları, prosesler arası iletişim ve etkileşim konuları tartışılmıştır. Öğrenciler takım raporlarını derslerde sunarak, tartışmışlardır.

Öğrenci ödevleri, ara sınav ve final sınavının kıymetlendirilmesi eğitim/öğretim elemanları tarafından yapılmış ve öğrencilerin proses ve sistem kavramlarındaki birikim ve beceri düzeyleri belirlenmiştir.

Eğitim/öğretim sonuçları, 2006-2007 akademik ders yılı bahar dönemi HSHB 3. sınıf öğrenci sonuçları ile karşılaştırılmıştır.

2006-2007 akademik ders yılı bahar yarıyılında programa düzenli olarak katılan 27 öğrenciye verilen benzer kalite takım ödevlerinin başarı ortalaması 82, ara sınav ortalaması 59, final sınavı ortalaması 68 olarak bulunmuştur.

2010-2011 akademik ders yılı bahar yarıyılında programa devam eden 18 öğrencinin kalite takım ödevlerinin başarı ortalaması 87, ara sınav ortalaması 84, final sınavı ortalaması 81 olarak hesaplanmıştır (Bkz. Tablo 1).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tablo 1** | **Bölümü/Sınıfı** | **Yarıyılı** | **Öğrenci sayısı** | **Ödev Ortalama** | **Arasınav Ortalama** | **Final Sınavı Ortalama** |
| **2006-2007** | HSHB 3 | Bahar | 27 | 82 | 59 | 68 |
| **2010-2011** | HSHB 3 | Bahar | 18 | 87 | 84 | 81 |

2010-2011 öğrencilerine ödevleri hazırlama aşamasında araştırma, rapor hazırlama ve sunum deneyimleri konularına yazılı olarak verdikleri cevaplar 2 kategori (A ve B) altında listelenmiştir.

A-Özel Yaşamla İlgili

* “Yaşamımda düşünme alışkanlıklarıma katkısı oldu, eskiden kullanmadığım süreç (proses) yaklaşımı (enformasyon/bilgi, metot, araç-gereç, insanlar) ile daha bilinçli ve detaylı düşünüyorum.”
* “Düşünme sürecimi değiştirdi. Proses yaklaşımı ile değişik faaliyetleri (yemek yapma, makale çeviri vb. ) kafamda oluşturuyorum.”
* “Sorgulama (5N1K) yaklaşımı ile karşılaştığım olaylara daha farklı açılardan bakabiliyorum.”
* “Çalışmalarıma başlamadan önce bir çalışma planı yaparak sınavlarımda daha etkili ve verimli sonuçlar almaya başladım.”
* “İnsanların bir aktiviteye hazırlanırken öncelikle amaç ve hedeflerini belirlemeleri ve bunları uygulamalarının yararlı olacağını öğrendim.”
* “Özel ve sosyal yaşamımda daha kapsamlı düşünmeye başladım. Ders çalışma planı, bir yere gitme planlaması yaparken proses yaklaşımını kullanıyorum.”
* “Özel hayatımda kullanıyorum. Bir yere giderken plan yapıyorum. Bir defa lokantada hizmet gecikmesi ile karşılaştım ve lokanta yönetimini uyardım.”

B-Staj Deneyimi İle ilgili

* “Klinikte karşılaşılan “bir yatak çarşafı bulamama” eksikliği olayında sorumlu hemşirenin değişik disiplin görevlileri (kurum ev idaresi, yönetim ilgilileri) ile ilişki kurarak sorunun hızla çözümlendiğini gözlemledim.”
* “Staj gördüğüm Kalp Damar Cerrahisi Servisinde bir acil tıp teknisyeninin bir sorunun çözümünde zorlukla karşılaştığını gözlemledim. Birlikte 5N1K sorgulaması yaparak probleme çözüm yolu bulmamız sağlandı.”
* “Staj yaptığım psikiyatri servisinde, bir hemşirenin hasta bakımı ile ilgili ön yargılı davranışını gözlemledim.”
* “Servis vardiya listesini hazırlama aşamasında hemşirelerin iş gücü dağılımı konusunda yakınmalarının nedenlerini daha iyi anladım.”
* “Yönetim stajında önce ödevi nasıl yapacağımıza dair bir plan hazırladık. Ödevi parçalara böldük ve daha sonra bütünleştirdik, tekrar gözden geçirdik, hataları bulduk ve çözümledik.”
* “Bakım planı yaparken, önce hastamı seçiyorum ve zamanlama yaparak bakım planını nasıl geliştireceğime karar veriyorum. 5N1K kullanımından yararlanıyorum.”
* “Yönetim stajında hemşirenin ilaç tedavisi uygulamasında 5N1K sorgulamasına uygun olmayan durumla karşılaştım ve bu planlama konusunda sıkıntı yarattı. Bu durumu sorumlu hemşire ile paylaştım.”
* “Servislerde düzenli olarak gece hizmetlerinde supervizyon ve günlük performans değerlendirmeleri olduğunu gözlemledim.”
* “Stajlarımda yapılan işlemleri 5N1K ile değerlendiriyorum ve var olan sorunları çözerken daha iyi yapılabileceğini düşünüyorum.”
* “Her aktiviteye 5N1K ile bakmayı öğrendim. Eskiden yalnız problemi ele alırken şimdi olaya bütünsel olarak bakıyorum.”

Sonuç:

KYS’ye kayıt yaptırarak devam eden HSHB öğrencileri, öğrenimleri yanında, mesleki dersleri içeriğinde olan klinik servislerde staj yapma olanaklarına sahip olduklarından bu tür pratik imkânı olmayan öğrencilere nazaran daha kısa zamanda eğitimden başarılı sonuçlar elde edebilmektedirler.

20 öğrenciden daha fazla olan sınıflarda ders alan öğrencilerin, daha az sayıda öğrenci ile ders yapılan sınıflara oranla ödev yapma ve sınav başarı oranları daha düşük bulunmuştur.