**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ**

**HEMŞİRELİK VE SAĞLIK HİZMETLERİ BÖLÜMÜ**

**FARKINDALIK EĞİTİMİ SONUÇLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ**

**2012-2013 AKADEMİK DERS YILI GÜZ DÖNEMİ**

**(#35 Öğrenci)**

**EĞİTİM**

**I.Amaç ve Kapsam:**

Çağımızın üretim/hizmet\* alanlarında hızlı ilerlemelere/gelişmelere tanık olması, yükseköğretim kurumlarının bu hızlı değişimlere uyum sağlayabilen, yaratıcı, yapıcı, sorun çözücü ve liderlik vasıfları olan yöneticiler yetiştirilmesini gerektirmektedir.

Başkent Üniversitesi (BÜ) yönetimi; öğrencilerine, günümüz gereksinimlerine uyarlı, etkili/verimli sürdürülebilir performans sağlamak amacıyla müşteri ve diğer ilgili gurupların ihtiyaç ve beklentilerine odaklanan KYS (ISO 9001) uluslararası standartları bazlı, proses ve sistem yaklaşım modelini uygulamaya karar vermiştir. KYS öğrenimini sağlamak için BÜ akademik /idari personeli ve Mithat Çoruh Kalite Yönetim Merkezi (MÇKYM) işbirliği ile yüz saat süreli, üç aşamalı bir program hazırlanarak (Ref: <http://mckym.baskent.edu.tr/tky-belgeler/3ubirarada.doc>) KYS eğitim/öğretimine geçilmiştir.

\*üretim/hizmet: ürün

**II. Eğitim Program Aktiviteleri**

BÜ. KYS farkındalık eğitim programı, kalite yönetim sistemi konusunda yeterli bilgisi olmayan öğrencilere uygulanmaktadır. Eğitim programı; kaliteli üretim kavram ve uygulamalarının tarihi, evrimi, üretim uygulama alanları, KYS proses ve sistem kavramları, standart ve prensiplerini içermektedir.

Program,

a) Kalite yönetim sistemi kurma ve uygulama gerekleri,

b) Proses yaklaşımı (sistemler ve prosesler yönetimi), ve

c) KYS ile ilgili dokümantasyon gerekleri alanlarını kapsamaktadır.

Eğitim programında, sağlık sektöründe KYS proses tanımı ve parametreleri (enformasyon, metod prosedür, teknoloji (araç/gereç), insanlar (proses içi görevliler) ile proses operasyonlarının sürekli iyileştirmeleri yapılarak sürdürülmesi işlenmiştir.

Kalite yönetim sistemi gerekleri;

Farkındalık eğitiminde ISO 9001 Kalite yönetim sistemi standartları; üretim için ihtiyaç duyulan proseslerin belirlenmesi ve sıralanması, prosesler arasındaki iletişimlerin belirlenmesi, proses operasyonu ve kontrolları için kriter ve metotların belirlenmesi, yapılandırılması, uygulanması ve izlemeler için gerekli enformasyon kaynaklarının sağlanması işlenmiştir.

Proses ve sistem yaklaşımları;

Kalite yönetim sisteminde proses; planlanan KYS ile ilgili bir aktivitenin ölçülebilir hedefi, operasyonu için gereken veri/enformasyon, metot, araç-gereç ve operasyon görevlisi insanların belirlenen hedef doğrultusunda üretimlerini içermektedir. (Bkz. Şekil 1)

Girdi

Çıktı

Metot

Araç /  
Gereç

Enfor-  
masyon

İnsanlar

**Şekil 1** : Proses

Sistem: Aktivitelerin komplike ve detaylı olması durumlarında aynı amaç doğrultusunda, farklı işlemler yapan proseslerden oluşur. (Bkz. Şekil 2)

**Şekil 2** : Sistem

Girdi

Çıktı

Metot

Araç /  
Gereç

Enfor-  
masyon

İnsanlar

Metot

Araç /  
Gereç

Enfor-  
masyon

İnsanlar

Metot

Araç /  
Gereç

Enfor-  
masyon

İnsanlar

Çıktı

Son  
aşama

Ölçülebilir hedef  
aşama

Takım çalışması;

Öğrencilerin liderlik, iş paylaşımı, rapor yazma, tartışma ve çalışma raporlarını sunma ve tartışma becerilerini geliştirme amacıyla kalite takımları olşturulmuştur. Her kalite takımı lider dahil, dokuz kişiden oluşmaktadır. Takım lideri başkanlığında takımlar, verilen ödevleri düşünce ve karar kararlarını içeren bir rapor hazırlayarak diğer öğrencilerinde bulunduğu bir ortamda tartışmışlardır.

Programın ilk dersinde öğrencilere devam sorumluluğu, ara/final sınavlar, takım ev ödevleri, başarı kriterlerini içeren “Farkındalık Eğitim Prosedürü” tanıtılmış ve dağıtımı yapılmıştır. Takım raporu yazma formatlarını web sayfasından indirme, iletişim ve ödevler için e-mailden yararlanma yolları gösterilmiştir.

Dokümantasyon;

Her organizasyonun kalite yönetim sistemini destekleyen yazılı veya elekronik materyali; kalite sistemi uygulayan her organizasyon genel olarak, ülkenin ilgili kanun ve düzenlemeleri, müşteri ve diğer ilgili gurupların istek ve beklentileri, ilgili yönetmelikler, ulusal, uluslararası standartlar, anlaşmalar, organizasyon kararlarını içeren doküman ve dosyalarından oluşmaktadır.

Dokümantasyon tanımı farkındalık programı öğrencilerine sosyal yaşam (araç sürme ehliyeti, mezuniyet diploması), idari (yönetmelikler, kararlar), yasal (anayasa ve yasalar) örnekleri ile işlenmiştir.

KYS dokümantasyonlarının; KYS’nin uygulanması, sürdürülmesi, izlenmesi, enformasyon kaynaklarının saptanması, verilerin toplanması aktivitelerinde yararlanıldığı işlenmiştir.

**III. Eğitim Programının Uygulanması**

Farkındalık eğitimi, KYS uygulamaları ile üretim/hizmet performans sonuçlarında etkili/verimli sonuçlar elde etmek amacını gütmektedir. Sistem, yükseköğrenim gören öğrencilerin sosyal ve çalışma yaşamlarında KYS uygulamaları hakkında bilgi edinmeleri için tanıtılmıştır. Eğitime katılan öğrencilerin çalışma hayatlarında yeterli deneyimleri olmadığı için verilen örnekler çoğunlukla sosyal yaşamla ilgili olmuş ve onların tartışmalara katkılarının artmasını sağlamıştır.

Yükseköğretim 2. sınıf düzeyinde bulunan öğrencilerin henüz yeterli derecede bir işyerinde çalışma deneyimleri olmadığı için sosyal içerikli prosesler derslerde tartışıldı. Örneğin, bir sosyal aktivitenin (doğum günü partisi organizasyonu, vb.) proses ve sistem yaklaşımları ile etkili bir sonuca varması için amaçlanan ölçülebilir hedefin öncelikle belirlenmesi gerekir. Bu hedefi karşılamak için proses girdi ve ölçütler belirlenmesi gerekir.

Öğrenci kalite takım çalışma raporlarında, her önemli aktivitenin bir proses olarak çizilerek anlatılması istenmiştir. Proses operasyonu için; proses çalışanları görev paylaşımı yaparak proses girdilerini ölçülebilir hedef doğrultusunda uygulamaları örnekler üzerinde tartışılmıştır.

Ev ödevleri sosyal ve çalışma hayatında ele alınan örneklerle (turistik bir gezi, supermarket organizasyonu, doğum günü, yılbaşı toplantı planlamaları, acil servis, hastane hizmetleri vb.) ISO 9001 standartları ve uygulama yaklaşımları doğrultusunda işlenmiştir.

**IV . Tartışma ve Sonuçlar**

Öğrenciler, farkındalık programında kendilerine verilen eğitim prosedüründeki talimatlara uymuşlardır. Kalite takım çalışmaları ile ilgili sorunların cevaplandırılması e-mail yolu ile yapılmıştır.

Başarı sonuçları; takım çalışma raporları, ara/final sınav performansları, ölçülebilir hedefler doğrultusunda gerekli olan aksiyonların kullanımı, derslere katılım ve katkılar dikkate alınarak kıymetlendirilmiştir.

Proses tanımı ve parametrelerini anlama ve uygulama gayretleri sosyal içerikli konularda başarılı olmuştur.

Derslere devam eden 35 öğrencinin başarı değendirme kriterleri olarak ara/final sınavları, takım çalışma rapor yazma kıymetlendirmeleri ortalama sonuçları 70% ve üzeri olma kriteri 1 öğrenci dışında başarılı bulunmuştur.

Öğrencilerin final sınavı öncesi “**KYS farkındalık eğitimi ders programı içeriği ve takım çalışma ödevleri, sizlere neler kazandırdı veya kaybettirdi, kısaca yazınız**” sorusunu cevaplandırmaları istenmiş, programda öğrendiklerinden memnuniyetleri kıymetlendirilmiştir.