**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ(BÜ) MİTHAT ÇORUH KALİTE YÖNETİMİ MERKEZİ**

**2013-2014 EĞİTİM/ÖĞRETİM YILI ÇALIŞMA RAPORU**

**(1 Eylül 2013-30 Ağustos 2014)**

KYS (Performans Mükemmelliyeti) eğitim programları Türk ve Avrupa Üniversiteleri dahil, küresel ve yaygın olarak her türlü üretim/hizmet organizasyonlarında uygulanmaktadır.

KYS eğitim programları, Başkent Üniversitesi HSHB öğretim üyeleri ve MÇKYM eğitim/öğretim elemanları işbirliği ile hazırlanmıştır ve 3 aşamadan oluşmaktadır:

a-KYS farkındalık eğitimi (28 saat-14 hafta)

b-KYS uygulama teknikleri eğitimi (28 saat-14 hafta)

c-KYS uygulama becerileri eğitimi (28 saat-14 hafta)

Programlar, BÜ öğrencilerine ücretsiz, *kredili/seçmeli* veya *gönüllü/kredisiz* olarak sağlanmaktadır.

2013-2014 eğitim/öğretim yılında güz ve bahar döneminde KYS eğitim programları iki değişik (a ve c) düzeyde uygulanmıştır.

Bu programlara Sağlık Bilimleri Fakültesi (SBF) Hemşirelik ve Sağlık Hizmetleri Bölümünden (HSHB) toplam 32 öğrenci katılmıştır.

KYS Farkındalık Eğitim Programına güz döneminde HSHB 3. ve 4. Sınıflarından 29 öğrenci, KYS Uygulama Becerileri Eğitim Programına bahar döneminde HSHB 3. Sınıfından 3 öğrenci kayıt yaptırmış ve eğitim programlarını başarı ile tamamlamışlardır.

Eğitim programı değerlendirmelerinde başarı ölçütü olarak; öğrenci *takım çalışma rapor ve sunumları*, *ara ve final sınav kıymetlendirme sonuçları*, *derslere katılım ve katkı* ortalamalarının 100 üzerinden 70 ve üzeri değerlendirmeler başarı kriteri olarak belirlenmiş ve uygulanmıştır.

Programlarla ilgili duyuru, uygulama, izleme ve değerlendirmeler BÜ MÇKYM web sayfasında yayınlanmış ve Türkçe ve İngilizce olarak duyuruları yapılmıştır.

**1. KYS Farkındalık Eğitim Programı (KFE)**

KFE Programına, KYS eğitim/öğretim veya deneyimi olmayan ücretsiz ve *seçmeli/kredili* 29 öğrenci katılımıştır.

1.1 Program Amacı:

KYS farkındalık eğitimi alan öğrencilerin, ISO 9001:2008 KYS standartları, proses/sistem tanımları ve proses/sistem yaklaşımlarını öğrenmeleri ve,

KYS uygulama farkındalığını sağlamaktır.

1.2 Program İçerik ve Kapsamı:

* Kalitenin tanımı ve evrimi,
* Kalite, proses/sistem tanım ve yaklaşımları,
* Kalite Güvence Sistemi gerekleri,
* ISO 9001:2008 standartları tanıtımı,
* KYS dokümantasyon gerekleri ve
* KYS uygulama prensipleridir.

1.3 Uygulama:

Eğitim içeriği; haftada 2 saat olmak üzere programlanmış, katılımcı öğrenciler arasından beşer kişilik öğrenci takımları oluşturulmuş, ev ödevlerini kalite takımları olarak hazırlamaları istenmiştir.

Dersler; verilen örnekler ve öğrenci takım çalışma rapor, sunum ve tartışmaları ile yürütülmüştür. Rapor ve ders sunumları öğrenciler tarafından tartışılmış, değerlendirmeleri yapılmıştır.

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

Web sayfamızda hazırlanmış formları (KYS ödev hazırlama; kapak sayfası, ödev formatı, takım çalışma raporu ve yazım tekniği vb.) öğrenciler takım çalışma raporlarını düzgün ve anlaşılır bir biçimde yazmaları için incelemişler ve dokümanları indirerek takım çalışma ödevlerini hazırlamışlardır.

Organizasyon aktivitelerinin proses/sistem olarak belirlenerek yapısı; adı, amacı, kaynaklarını belirleme ve girdi ihtiyaçları, parametreleri (insanlar, çalışma metodu, enformasyon ve kullanılan araç-gereçler) proses operasyonu yaklaşımı kapsamında tanıtılmıştır (Şekil 1 ve Şekil 2).

**KYS Proses Operasyonu Yaklaşımı**

Girdiler

Operasyon Etkililik Kontrolü

Metot (Prosedür)

Enformasyon

Müşteri ve diğer ilgililerin talepleri

Kaynak dokümante bilgileri

PDSA

Ölçülebilir Objektif

Ölçütler (Kriterler)

Araç-Gereç

İnsanlar

Şekil 1. Proses Yapısı, Girdi, Çıktı, Objektif Gerekleri

Enformasyon Kaynakları

Şekil 2. Prosesler Ağı (KYS Sistem Yapısı)

**A**

**B**

**C**

**Girdi**

**Çıktı**

**SİSTEM YAPISI**

1.4 Uygulama Örnekleri

* Yılbaşı partisi, Anıtkabir ziyareti, bahar şenliği plan ve planlamaları,
* Hastane acil servis ve poliklinik işleyiş gerekleri,
* İlçe aile sağlık merkezi işleyiş prosesi.

1.5 Tartışma ve Değerlendirme

Eğitim programı değerlendirmelerinde başarı ölçütü olarak; öğrenci *takım çalışma rapor ve sunumları*, *ara ve final sınav kıymetlendirme sonuçları*, *derslere katılım ve katkı* ortalamalarının 100 üzerinden 70 ve üzeri değerlendirmeler başarı kriteri olarak belirlenmiş ve uygulanmıştır.

KYS farkındalık eğitim programında, yükseköğretim evresinde ezbere dayalı metotlar yerine sorun çözme, çalışma konusu ile ilgili değişik alanlarda veri toplama, analiz, ölçme, değerlendirme faaliyetleri, üretimde sürekli performans iyileştirme aşamalarının farkındalığının kazanılması amaçlanmıştır.

Program sonunda öğrenciler,

* Derslerde öğrendiklerini özel yaşamlarında kullanma yararlarını ifade etmişlerdir.
* Üretimle ilgili faaliyetlerde başarılı sonuçlar almak için hedef saptama, kaynak belirleme ve veri toplama gerekliliği konularında farkındalık kazandılar. Buna karşın, takım ödev raporlarında proses yaklaşımı yerine yalnızca kalite tanımlarını kullandıkları gözlenmiştir.
* Mesleki ders sınavlarına hazırlanma sürelerinde KYS derslerine devamsızlıkları artış göstermiştir.
* Program uygulamaları ile öğrencilerin kendilerine olan güvenlerinin arttığı gözlemlenmiştir.
* Öğrenimleri ile ilgili eksiklik ve aksaklıkların çözümlenmesi için MÇKYM eğiticileri ile sözlü ve yazılı iletişimlerini sürdürmüşlerdir.
* Kalite tanımında müşteri istek ve beklentilerine odaklanma, takım çalışmalarının yararları, üretim/hizmetlerde performans mükemmelliği kavramını benimsemişlerdir.

1.6 Program İyileştirme, Sonuç ve Öneriler

* Programa katılan tüm öğrenciler önceden belirlenen değerlendirme kriterleri kapsamında KYS farkındalık eğitim programını başarı ile tamamlamışlardır.
* Gelecek yılın program iyileştirmesi olarak kalite takım çalışma rapor sunum tarihlerinin meslek dersleri sınav haftaları ile aynı tarihlerde olmamasına karar verilmiştir.
* Sosyal ve mesleki alanda ders sunumlarında ve ödev hazırlamada daha fazla örnekler kullanılması gerektiğine karar verilmiştir.

**2.Uygulama Becerileri Eğitimi (KUBE)**

Bahar döneminde,KYS eğitim programının 3 aşamadan ilk ikisini a- farkındalık ve b-uygulama teknikleri eğitimini başarı ile tamamlamış olan BÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi-HSHB 3.sınıf 3 öğrenci “uygulama becerileri eğitimi” programına kayıt yaptırmıştır.

2.1 Programın Amacı:

Programa katılan öğrencilere sosyal ve mesleki yaşam faaliyet sonuçlarında performans mükemmelliği elde etmek için gerekli olan yapıcı ve yaratıcılık bilgi ve becerilerini kazandırmaktır.

2.2 İçerik ve Kapsam:

* Mesleki uygulamalarda belirlenen sorun ve fırsatlara alınacak çözüm yaklaşım örnekleri,
* Proses operasyonlarında sürekli iyileştirme (inovasyon) kavramı,
* Proses/sistem performans ölçüm ve değerlendirilme teknikleri,
* Proses aktivite sonuçlarında doğrulama ve geçerlilik teknikleri,
* Liderlik özellikleri,
* Gerçeklere dayalı karar alma,
* Önemli proses sonuçlarının gözden geçirilmesi ve dokümante edilmesidir.

2.3 Uygulama:

Eğitim haftada 2 saat olmak üzere toplam 28 saat olarak planlanmış, mevcut 3 öğrenci arasında bir takım oluşturulmuştur. Dersler interaktif metotla Bağlıca Kampusü dersliklerinde HSHB öğretim üyeleri ve MÇYM teknik elemanlarının işbirliğinde yürütülmüştür.

Eğitim programı mesleki ağırlıklı örneklerle ve interaktif metotla işlenmiştir.

Takım ödevlerinin kendilerinin seçtikleri örneklerle hazırlanması özendirilmiştir.

2.4 Uygulama Örnekleri

* Yataklı servis ve ameliyathane etkileşim ve iletişim prosesleri,
* Reçetesi yazılan ilacın eczaneden temini, servise ulaştırılması ve hastaya uygulama prosesleri,
* Diyabet polikliniği işleyiş prosesi (randevuların verilmesi, hastanın durum değerlendirilmesi, tedavi sürecinde olan komplikasyonlar),
* Çocukluk çağında aşılama ihtiyaçları, çeşitleri ve aşamaları,
* Bir ilçe hastanesi yataklı servis işleyiş prosesi.

ile ilgili örnekler tartışılmıştır.

2.5 Tartışma ve Değerlendirme

Eğitim programı değerlendirmelerinde başarı ölçütü olarak; öğrenci *takım çalışma rapor ve sunumları*, *ara ve final sınav kıymetlendirme sonuçları*, *derslere katılım ve katkı* ortalamalarının 100 üzerinden 70 ve üzeri değerlendirmeler başarı kriteri olarak belirlenmiş ve uygulanmıştır.

Öğrenciler;

* Çoğunlukla kendi takım çalışma konularını belirleyerek ödevleri hazırladılar.
* Staj öğrenimlerinde kazandıkları bilgi ve deneyimleri takım çalışma raporlarını hazırlarken kullandılar.
* Ödev raporlarını proses ağlarını daha düzgün olarak ve bilgisayar akış şeması sembollerini kullanarak hazırladılar.
* Özdeğerlendirme, uygulanan prosesleri gözden geçirme, verilen ödevlerle ilgili ölçütleri belirleme, sonuçların analizini kıymetlendirme konularında deneyim kazandılar.

Programa devam eden öğrenciler;

* sosyal, eğitim ve mesleki yaşam ilişkilerinde kendilerine güvenlerinin arttığını,
* daha rahat iletişim kurabildiklerini,
* görev sorumluluklarından yeterli performans elde etmek için takım çalışması gereği,
* yaratıcı ve yapıcılığı,
* sorgulamanın önemini kavradıklarını,
* bir aktivitenin planlamasında öncelikle ölçülebilir bir hedef saptamanın yararlarını öğrendiklerini

ifade ettiler.

2.6 Öneriler

* Kanun yapıcıların KYS’ni içeren kanun/yönetmelik ve ödüllendirme politikaları oluşturmaları,
* KYS’nin ülke çapında kamu ve özel kurumlarda yaygınlaştırılması,
* Tüm eğitim kurumlarımızda KYS ile ilgili eğitim programlarının yaygınlaştırılması,
* Çalışma hayatına hazırlanan gençlerimize rekabetçi ve liderlik özellikleri kazandırılması,

önerilir.