

SAĞLIK HİZMETLERİNDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ



Kalite Nedir?

- Kalite, kullanıma uygunluktur (Dr.J.M. JURAN)
- Kalite, ihtiyaçlara uygunluktur (P.B.CROSBY)
- Kalite, bir ürünün ifade edilen veya beklenen ihtiyaçları karşılama kabiliyetini oluşturan özellikleri toplamıdır. (TS 9005-ISO 8402)
- Kalite, müşteri memnuniyetidir..

Toplam kalite yönetimi nedir?

- BİR YÖNETİM FELSEFESİDİR.

- Japonya, Avrupa ve Amerika'ya mal satabilmek için ne yapabilirim?



Kalite kavramı

Küçük fakat devamlı gelişmelerle, sürekli gelişim (Kaizen) felsefesinin benimsenmesi

Kaliteli Sağlık Hizmeti Nedir?

- Sağlık hizmetinde kalite, önceden belirlenmiş standartlar doğrultusunda hasta ihtiyacının karşılanması ve istendik sonuçlara ulaşılmasıdır.
- Bunun için hasta bakım hizmetinin etkinliği (doğru şeyleri, doğru yer ve zamanda yapmak) ve yetkinliği (bir işi ilk defasında yapmak) sağlanmalıdır.

Kalite değerlendirme yaklaşımları

1. Standartlara dayalı
2. Gösterge (indikatör) izlemine dayalı

Kalite yaklaşımının ilkeleri

- Önlemeye dönük olma
- Ölçülebilir olma
- Ekip çalışması gerektirme
- Sürekli gelişim

Hata /Kaza

