

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ



TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

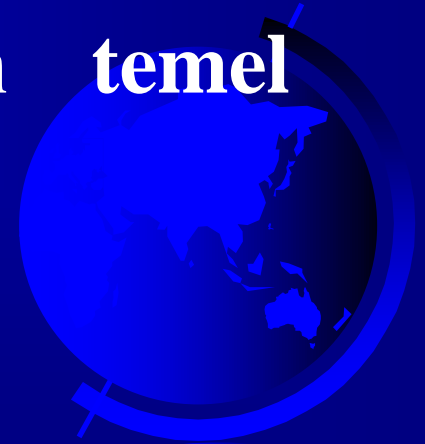
KALİTE: Müşterilerin, mal ve hizmetlerden beklediklerinin karşılanması, hatta daha fazlasının verilmesidir.

Müşteri odaklı hareket ederek, müşteriye daha ucuz, daha kaliteli ve daha çabuk mal ve hizmet sunmak **Toplam Kalite Yönetiminin temel hareket noktasıdır.**



Kalite Özellikleri

- ➔ Donebedian, sağlık kurumlarında verilen hizmetlerin kalitesinin belirlenmesinde dikkate alınması gereken değişkenleri **7 ana başlıkta** toplamıştır. Bu değişkenler, hizmetlerin kaliteli olup olmadığını ortaya koymada yol gösteren temel özellikler olarak kabul edilir.



Kalite Özellikleri

- ➔ **1. Etkinlik**
- ➔ **2. Etkililik**
- ➔ **3. Verimlilik**
- ➔ **4. Optimal Olma**
- ➔ **5. Kabul Edilebilirlik**
- ➔ **6. Yasallık**
- ➔ **7. Eşitlik**



Akreditasyon

- ➔ Bir organizasyonun, standartlar ve kriterler ile uyumunun yetkili bir kuruluş tarafından incelenmesi ve onaylanmasını içeren resmi bir işlemdir.



Akreditasyon Sistemleri

- ➔ Akreditasyon incelemesini yapan ekipte genellikle **bir doktor, bir hemşire ve bir sağlık idarecisi** yer almaktadır. Bazı ülkelerde **halk arasından seçilmiş üyeler** de görevlendirilmektedir. Ekip üyeleri çoğunlukla **gönüllülerden** oluşmaktadır.



Akreditasyon Sistemleri

- ➔ Hastane akreditasyon standartları JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations) tarafından her yıl bir doküman olarak yayınlanır. Bu dokümanın standartlara ilişkin bölümü her yıl güncellenmekte ve internet üzerinden yayınlanmaktadır.



Kalite Çemberlerinin Kullandığı Sorun Çözme Teknikleri

- ☞ **Sorun çözme teknikleri basit, kullanımı zevkli, her düzeydeki personelin kullanabileceği niteliktedir. Bu tekniklerin başlıcaları şunlardır:**
- ☞ **Beyin Fırtınası**
- ☞ **5N 1K Yöntemi**
- ☞ **Pareto Diyagramı**
- ☞ **Balık Kılçığı Tekniği**



Sağlık kurumunun yönelimini

➔ ortaya koyan veya betimleyen üç önemli faktör vardır:

➔ 1. Misyon,

➔ 2. Vizyon,

➔ 3. Hedef ve amaçlar.



VİZYON...

**UZUN VADEDE
ULAŞILMAK
İSTENEN YERİ,
DURUMU VE
İLERLENECEK
YÖNÜ
GÖSTERİR**

Vizyon, Bilimsel Bir Hayaldir



MİSYON...

**HASTANENİN
VAROLUŞ NEDENİ,**

**TOPLUMUN HASTANEDEN
BEKLEDİĞİ GÖREVDİR.**



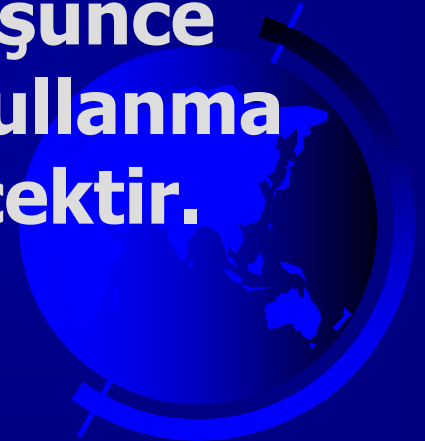
Vizyon Sahibi Olun...
Toplumda Farklı olduđunuz
HİSSEDİLSİN!!....



VİZYONUNUZU PAYLAŞIN...

“Eğer insanların beyinlerini işe getirmelerine izin verirseniz, onlarda onu kullanırlar”

Bu görüş, çalışanlara önsezi ve yaratıcı düşünce yeteneklerini kullanma olanağı verecektir.



Misyon

- ➔ Bir kurumun **varoluş nedenidir**.
- ➔ Misyon bir sağlık kurumunu, diğer sağlık kurumlarından ayıran **genel amaçtır** ve sağlık kurumunun, **ürün, hizmet ve pazar bakımından genel faaliyetlerini tanımlamakta**, sağlık kurumuna ve personeline yönelim kazandırmakta, kararlarda bütünlüğü sağlamaktadır.
- ➔ **Misyon**, bir kurumun **itici gücüdür**, büyüme ve performansın değerlendirilmesinde kullanılan temel araçtır.



Vizyon

☞ "mevcut gerçekler, umutlar, hayaller, tehlike ve fırsatların bir araya gelmesiyle oluşan, geleceğin tanımlanması için bilinenden bilinmeyene doğru olan bir hedef" olarak tanımlanabilir.

☞ Vizyon gelecekle ilgili umutları içermektedir; geleceğin bir resmidir ve yöneticilerin bütün amacı bu umudu gerçeğe dönüştürmektir

Vizyon Bildirgesinin Hazırlanması ve Örnekler

Vizyon Bildirgesi Öğeleri	Örnek Vizyonlar (İlaç Sektörü)
Geleceğe dönük umutlar: Kurumun gelecekle ilgili hayalleri, açık ve anlaşılır biçimde vizyon bildirgesinde belirtilmelidir.	Her hastalık grubuna yönelik, bilimsel araştırmaya dayalı ilaç geliştirmek
Meydan okuma ve mükemmellik: Vizyon bildirgesinde iddialı ve mükemmelliği ön plana çıkaran cümlelere yer verilmelidir.	Araştırmalarımız, çağdaş bilime dayalı olarak gerçekleştirilecektir.
Etkileyici ve duygusal: Vizyon bildirgesi, herkesi etkilemeli, herkesin duygularına seslenmelidir.	Gereksinmesi olmayan hiç kimse bizim ilaçlarımızı kullanmayacaktır.
Güçlendirme: Vizyon bildirgesi, öncelikle personeli ve daha sonra müşterileri güçlendirmelidir.	Bu hedefimizi, tüm personelimizin tam desteği ile başarabiliriz.
Geleceği Hazırlama: Vizyon bildirgesi, kurumun gelecekle ilgili ana felsefesini yansıtmalıdır.	Çevreye duyarlı olacağız, ırk ve cinsiyet ayrımcılığına yer vermeyeceğiz.
Anımsanabilirlik ve Yön Verme: Vizyon bildirgesinde yer alan cümleler dikkat çekici, kolay anımsanabilir olmalı, personelde yön birliği duygusu yaratmalıdır.	...ilk kez, ...öncelikle, ...en iyi

