



Kalite planlama süreci

Faaliyetler-Araçlar-Teknikler

Dr. Diler Aslan

Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme Uygulama ve
Araştırma Merkezi (KAVDEM) Müdürü



Sunum İçeriđi

Kalite planlama sürecinde yürütülen

- Faaliyetler
- yararlanılan
- Araçlar
 - Teknikler



Kalite Yönetimi Planlama Süreci

- Kalite şartlarının belirlendiği
- kapsamdaki her sürecin çıktıları ve özelliklerinin ve
- uygun kalite şartlarının nasıl sağlanacağına dokümante edildiği

süreçtir

Anahtar yararı:

Tüm süreç boyunca kalitenin nasıl yönetileceği ve valide edileceğini açıklayan kılavuzdur.

Etkileyen faktörler (Negatif)

Etkileyen faktörler (Pozitif)

Risk yönetimi
Süreç gösterimi

Etkileyen faktörler (Tehditler)

Etkileyen faktörler (Fırsatlar)

Sağlayıcı

SIPOC Diyagramı

(Suppliers-Inputs-Process-Outputs-Customers)

Müşteri

Şartlar

Süreç bileşenleri:

Girdiler, çıktılar, faaliyetler, kaynaklar ve kontroller

Sağlayıcı

Müşteri

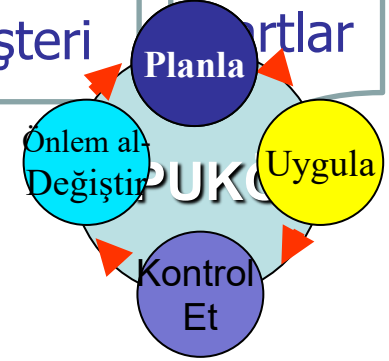
Şartlar

Faaliyet/
Alt süreç-1

Faaliyet/
Alt süreç-2

Faaliyet/
Alt süreç-3

Faaliyet/
Alt süreç-4



Süreç elemanları:

İnsan, Bilgi, Yöntem, Ekipman, Materyal,
Çevre ve yerleşim, Ölçme, Bütçe

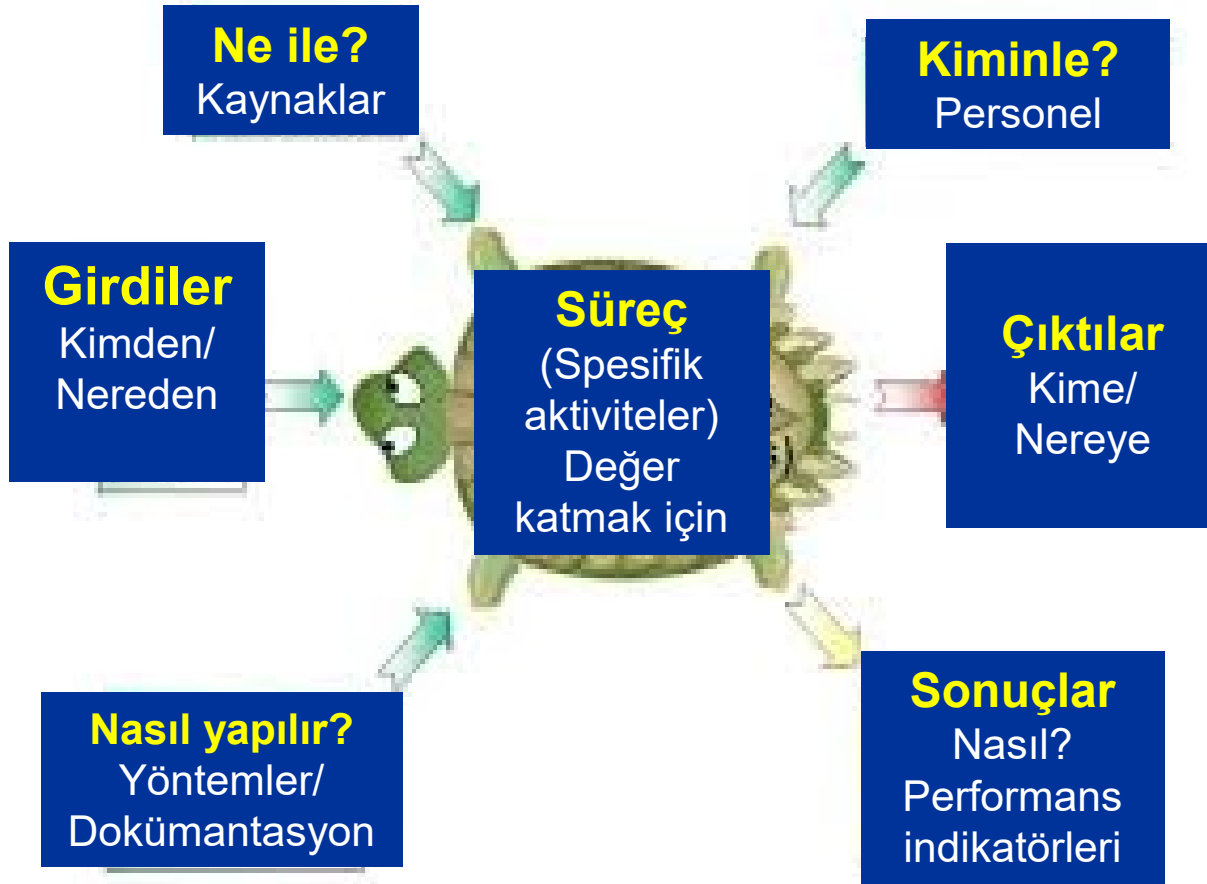
Destek süreçleri
işlem ve bakım
Basımevi, Ç

Dijital yönetim
ve süreçler

Tasarlama

Değerlendirme Süreçleri: yasal mevzuata uygunluk, performans değerlendirme (performans hedeflerine uygunluk), denetim sonuçları

Süreç gösterimi: Kaplumbağa diyagramı



Kalite Yönetimi Planlama Süreci (Kurumun her süreci için)

Girdiler

- Kapsamı
- Tanımlanan paydaşlar
- Şartların Dokümantasyonu
- Belirlenen riskler
- Kurumla ilgili şartlar
- Organizasyonel süreç varlıkları

Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Maliyet-fayda analizi
- Kalite maliyeti
- Kalite araçları (en az yedi kalite aracı)
- Karşılaştırma/Kıyaslama
- Gözlemlerin tasarımı
- İstatistiksel örnekleme
- Ek kalite araçları
- Süreçlerle ilgili çalışmalar
- Toplantılar

Çıktılar

- Kalite Yönetim Planı
- Kalite ölçüleri
- Kalite kontrol listesi
- Süreç iyileştirme planı
- Güncelleşmiş süreç dokümanları

KPS: Faaliyetler-Araçlar-Teknikler

Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Maliyet-fayda analizi
- Kalite maliyeti
- Kalite araçları (en az yedi kalite aracı)
- Karşılaştırma/Kıyaslama
- Gözlemlerin tasarımı
- İstatistiksel örnekleme
- Ek kalite araçları
- Süreçlerle ilgili çalışmalar
- Toplantılar

Maliyet fayda analizi

Zaman kaybına

Enerji kaybına neden olan uygulamalar

Müşteri memnuniyetinde artış

Kalite maliyeti

Şartlara uymanın maliyetleri

- Önleme maliyetleri (Eğitim, süreçlerin yapılandırılması, vb)
- Değerlendirme maliyetleri (testler, vb)

Şartlara uyulmamasının maliyetleri

- Tekrarlayan işler

KPS: Faaliyetler-Araçlar-Teknikler

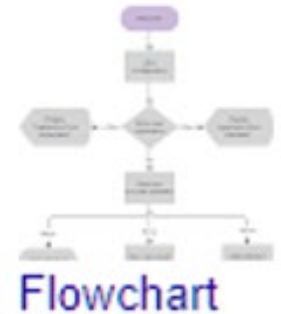
Kalite araçları

Faaliyetler, araçlar ve teknikler

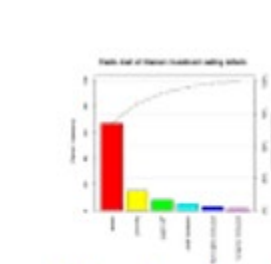
- Maliyet-fayda analizi
- Kalite maliyeti
- Kalite araçları (en az yedi kalite aracı)
- Karşılaştırma/Kıyaslama
- Gözlemlerin tasarımı
- İstatistiksel örnekleme
- Ek kalite araçları
- Süreçlerle ilgili çalışmalar
- Toplantılar

Standart bireyin verileri analiz etmesi ve yorumlayabilmesi için en az yedi araç eğitimi:

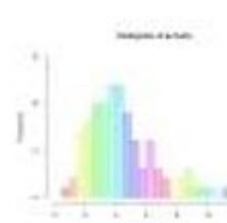
1. Neden-sonuç diyagramları (Balık kılçığı veya Ishikawa)
2. Akış şemaları
3. Kontrol çizelgeleri
4. Pareto grafikleri
5. Histogramlar
6. Kontrol grafikleri
7. Dağılım grafikleri



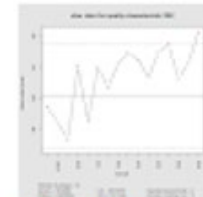
Check sheet



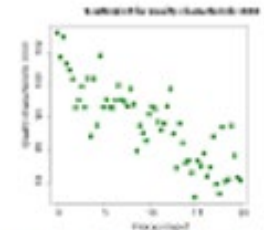
Pareto chart



Histogram



Control chart



Scatter plot

KPS: Faaliyetler-Araçlar-Teknikler

Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Maliyet-fayda analizi
- Kalite maliyeti
- Kalite araçları (en az yedi kalite aracı)
- Karşılaştırma/Kıyaslama
- Gözlemlerin tasarımı
- İstatistiksel örnekleme
- Ek kalite araçları
- Süreçlerle ilgili çalışmalar
- Toplantılar

Karşılaştırma/Kıyaslama

Benzer kurumların veya birimlerin en iyi uygulamalarıyla kıyaslama

Gözlemlerin tasarımı

Kurumun operasyonel süreçleri sırasında ürün ve hizmetleri etkileyecek değişkenlerin planlanması

KPS: Faaliyetler-Araçlar-Teknikler

Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Maliyet-fayda analizi
- Kalite maliyeti
- Kalite araçları (en az yedi kalite aracı)
- Karşılaştırma/Kıyaslama
- Gözlemlerin tasarımı
- İstatistiksel örnekleme
- Ek kalite araçları
- Süreçlerle ilgili çalışmalar
- Toplantılar

İstatistiksel örnekleme

Süreç performansının değerlendirilmesinde

Ders memnuniyet anketleri

Benzeri ölçümler için örneklemlerin belirlenmesi

Ek kalite araçları

Yedi araç ile sınırlı değildir. Örnekler:

- Beyin fırtınası
- Nominal gruplama tekniği

Toplantılar

Süreç sahipleri

Kalite yönetiminde görevliler

İç ve dış paydaşlar



KPS: Faaliyetler-Araçlar-Teknikler

Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Maliyet-fayda analizi
- Kalite maliyeti
- Kalite araçları (en az yedi kalite aracı)
- Karşılaştırma/Kıyaslama
- Gözlemlerin tasarımı
- İstatistiksel örnekleme
- Ek kalite araçları
- Süreçlerle ilgili çalışmalar
- Toplantılar

Süreçlerle ilgili çalışmalar

Süreçlerin tanımlanması

Süreç yönetiminin yapılandırılması

Süreçlerin gözden geçirilmesi

Toplantılar

Süreç sahipleri

Kalite yönetimde görevliler

İç ve dış paydaşlar

Kalite Yönetimi Planlama Süreci (Kurumun her süreci için)

Girdiler

- Kapsamı
- Tanımlanan paydaşlar
- Şartların Dokümantasyonu
- Belirlenen riskler
- Kurumla ilgili şartlar
- Organizasyonel süreç varlıkları

Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Maliyet-fayda analizi
- Kalite maliyeti
- Kalite araçları (en az yedi kalite aracı)
- Karşılaştırma/Kıyaslama
- Gözlemlerin tasarımı
- İstatistiksel örnekleme
- Ek kalite araçları
- Süreçlerle ilgili çalışmalar
- Toplantılar

Çıktılar

- Kalite Yönetim Planı
- Kalite ölçüleri
- Kalite kontrol listesi
- Süreç iyileştirme planı
- Güncelleşmiş süreç dokümanları



Yararlanılan kaynaklar

Harmening DM. Laboratory Management, Principles and Processes. Third. St. Petersburg, Florida: D.H. Publishing and Consulting Inc.; 2013. 1-544 p.

ISO 9001:2015 Quality management systems -- Requirements. International Organization for Standardization; 2015.

NCCLS (CLSI). *HS1-A2 A Quality Management System Model for Health Care ; Approved Guideline — Second Edition*. Vol 24. NCCLS, 940 West Valley Road, Suite 1400, Wayne, Pennsylvania 19087-1898 USA; 2004.

NCCLS (CLSI). *GP26-A3 Application of a Quality Management System Model for Laboratory Services ; Approved Guideline — Third Edition*. NCCLS, 940 West Valley Road, Suite 1400, Wayne, Pennsylvania 19087-1898 USA; 2004.

Proje Yönetimi Bilgi Birikimi Kılavuzu (PMBOK® Kılavuzu) Beşinci Baskı. 2013



Teşekkürler