



# Kalite planlama süreci Çıktılar

Dr. Diler Aslan

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



# Sunum İçeriği

Kalite planlama süreci

- Çıktıları

# Kalite Yönetimi Planlama Süreci

- Kalite şartlarının belirlendiği
- Kapsamdaki her sürecin çıktıları ve özelliklerinin VE
- Uygun kalite şartlarının nasıl sağlanacağıının 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

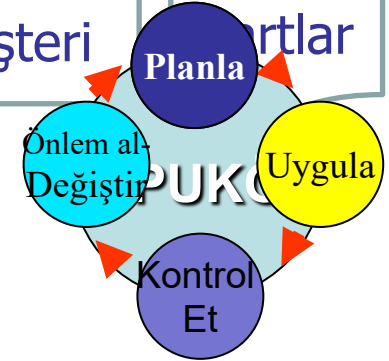
Şartlar

Faaliyet/  
Alt süreç-1

Faaliyet/  
Alt süreç-2

Faaliyet/  
Alt süreç-3

Faaliyet/  
Alt süreç-4



Destek  
işlem ve ba  
Basımevi, C

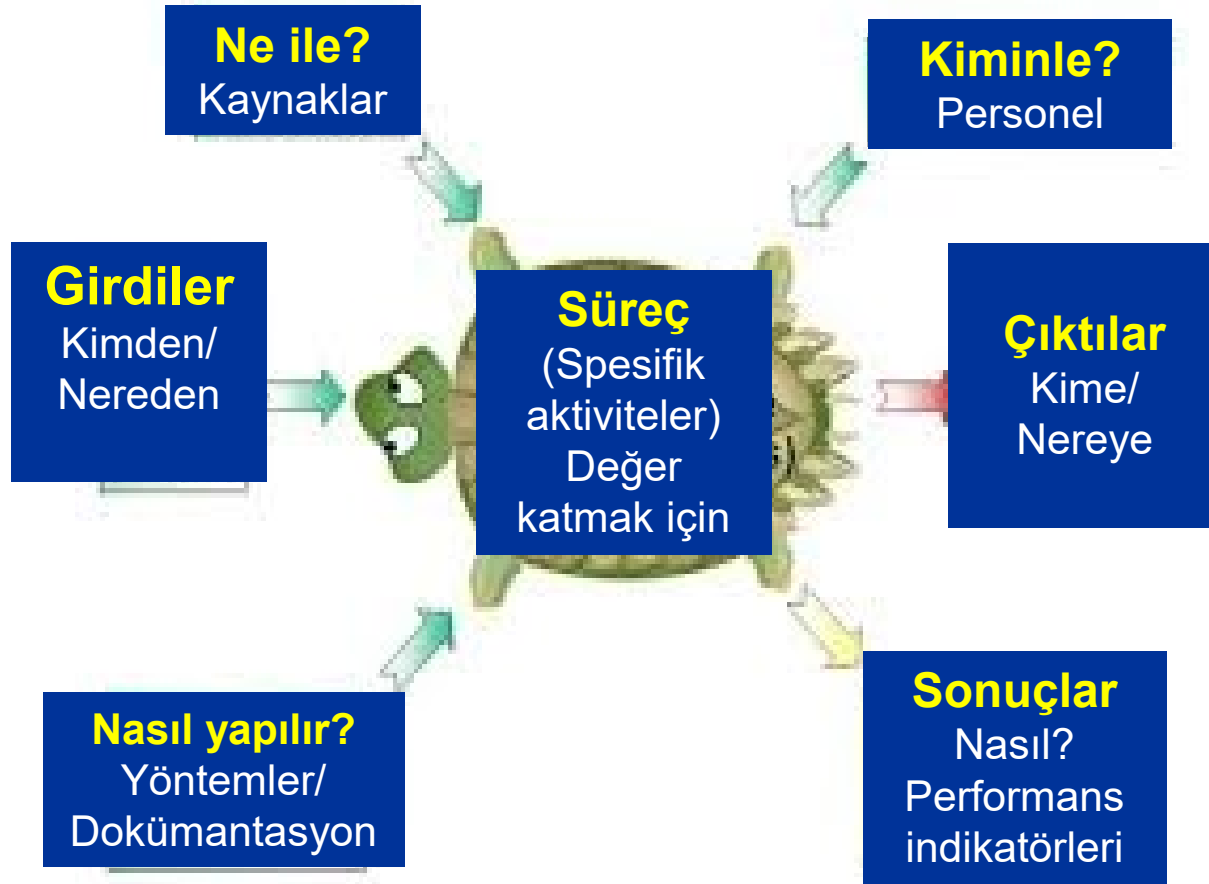
**Süreç elemanları:**

İnsan, Bilgi, Yöntem, Ekipman, Materyal,

Çevre ve yerleşim, Ölçme, Bütçe

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
- 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

## Çıktılar

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

# KPS: Çıktılar

## Kalite yönetimi planı

Kurumun kalite politikasının nasıl uygulayacağı tanımlar

Belirlenen kalite şartlarına uyulması için yapılan planı açıklar

## Kalite ölçüleri

Kalite güvencesi ya da kalite kontrol süreçleri sırasında hangi ölçümlerin yapılacağını açıklar.

Örnekler:

- Tanımlanmış süresine uymayan uygulamalar
- Ekipmanlardaki bozukluk ya da arıza sıklıkları
- İnsana dayalı aksaklıklar (yazıların zamanında iletilmemesi, metin içeriklerinin yanlış olma sıklıkları; başarısız öğrenci sayısı, memnuniyet düzeyi, vb.)

## Çıktılar

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

# KPS: Çıktılar

## Kalite kontrol listeleri

Yapılandırılmış araçlardır.

Bileşene spesifiktir.

Kontrol edilecek maddeler listelenir

Uygulanma durumları doğrulanır

## Çıktılar

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

# KPS: Çıktılar

## Süreç iyileştirme planı

Her süreç için gerçekleştirilir.

- Her süreçteki verimsizliklerin bulunmasına ve
- Bu verimsizliklerin yok edilmesine odaklanılır

Her süreç için aşağıdakiler tanımlanır:

- **Sürecin sınırları** (Girdileri, çıktıları, süreç sahibi, başladığı ve bittiği süreyi, sürecin paydaşları tanımlanır)
- **Sürecin yapılandırılması** (sürmekte olan süreç ve diğerleriyle nasıl etkileşiyor?)
- **Süreç ölçüleri** (zaman, hata sayıları gibi süreci etkileyen ölçümler)

## Çıktılar

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

# KPS: Çıktılar

## Güncellenmiş süreç dokümanları

Her süreç için gerçekleştirilir.

Paydaş listesi

Sorumluluklar

Görevler

Süreç akış şemalarına göre zamanlama

Kontroller

# 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
- 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