



Kalite Güvencesi Süreci Girdiler

Dr. Diler Aslan

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



Sunum İçeriği

Kalite güvencesi sürecinin
Girdileri



Kalite planlama-Kalite güvencesi-Kalite kontrol

Kalite Yönetimi

«Kalite temelli olarak organizasyonun yönetimi ve kontrolü için koordinasyonlu faaliyetler»

Kalite Güvencesi

«Kalite şartlarının sağlandığının kanıtlandığına odaklanılır.» Kalite yönetim sisteminin alt süreci

Kalite Kontrol

«Kalite şartlarının sağlanmasına odaklanılır.» Kalite yönetim sisteminin alt süreci

Kalite planlama süreci:

Üniversitenin yönetsel, operasyonel ve fonksiyonel (destek) süreçleri tanımlanır,
Her süreç için kaynaklar sağlanır ve dengeli olarak dağıtılır, ve
Her süreç ve alt süreçlerinin Kalite hedefleri ve Kalite indikatörleri tanımlanır

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

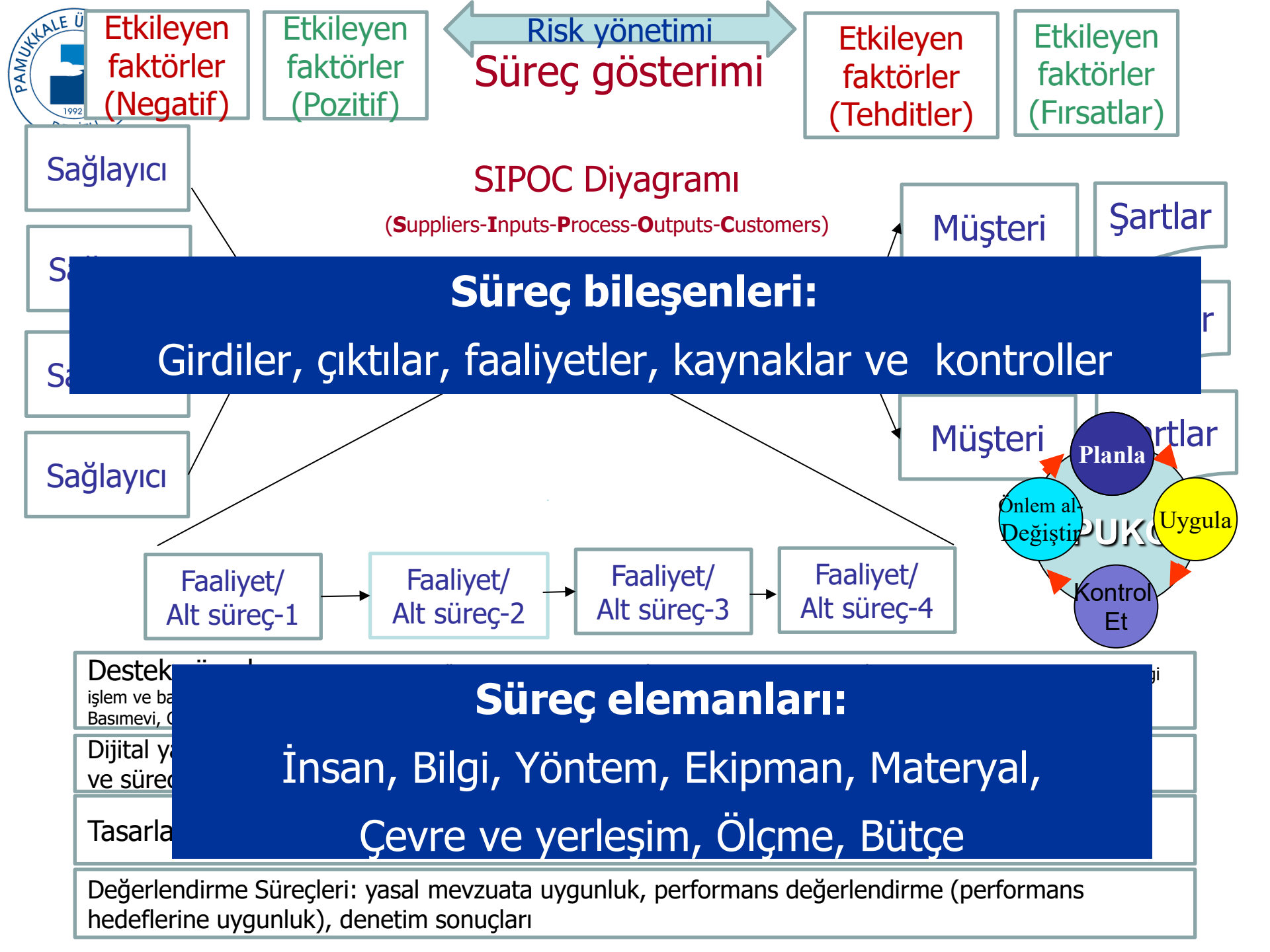


Kalite Güvencesi Süreci

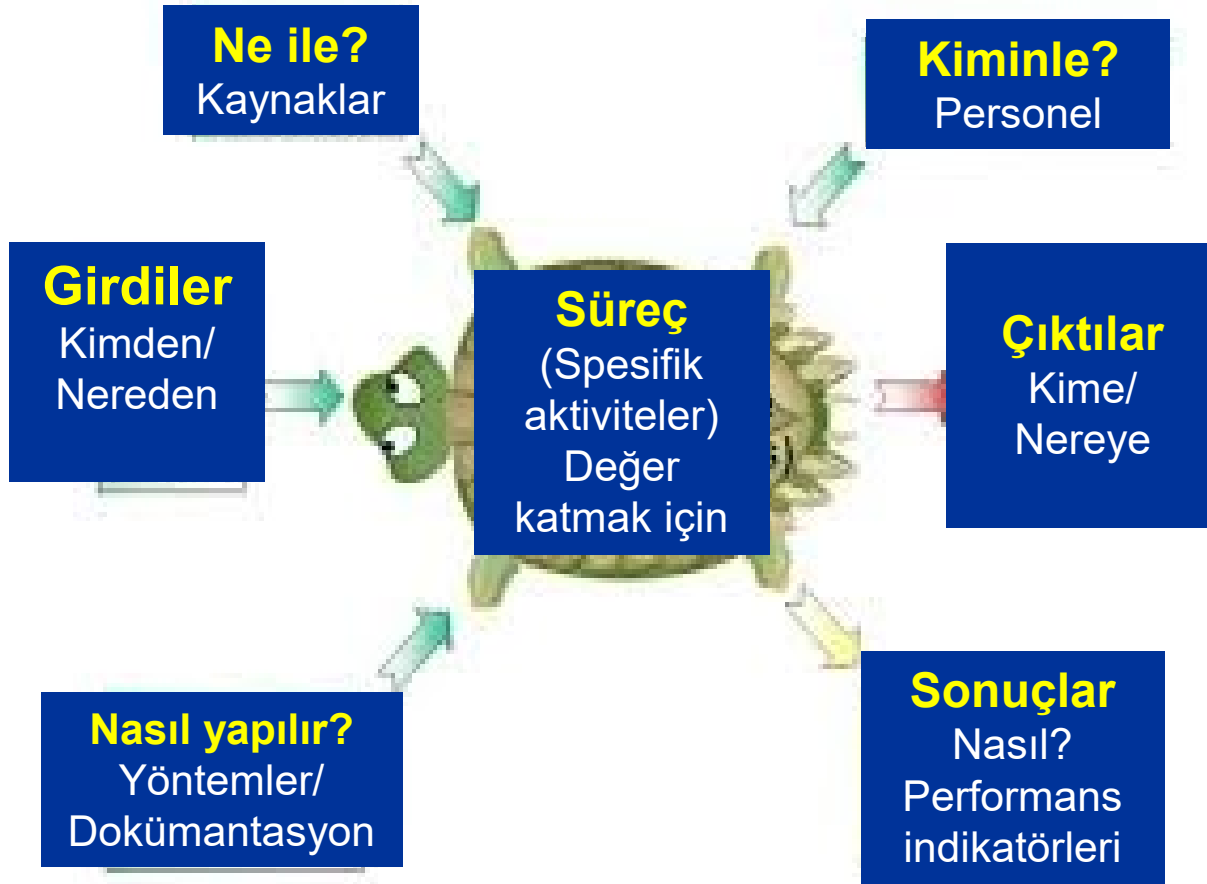
- Kalite kontrol ölçüm sonuçları değerlendirilir
- Kalite şartlarının sağlandığı
- Operasyonlarda kalitenin sağlandığı kanıtlanır

Anahtar yararı:

Kalite süreçlerinin iyileştirilmesini kolaylaştırır.



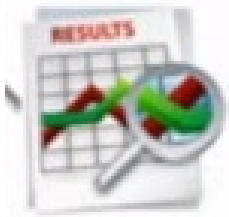
Süreç gösterimi: Kaplumbağa diyagramı



Kalite güvencesi süreci



Kalite şartlarına uyum değerlendirilir



Kalite kontrol ölçümlerinin sonuçlarına göre



Kaliteli operasyonların yürütüldüğü kanıtlanır



KG: Girdiler

Girdiler

- Kalite Yönetim Planı
- Süreç iyileştirme planı
- Kalite ölçüleri
- Kalite kontrol ölçümleri
- Güncellenmiş süreç dokümanları

Kalite yönetimi planı

Kurumun kalite politikasının nasıl uygulayacağı tanımlar

Belirlenen kalite şartlarına uyulması için yapılan plan açıklar

KG: Girdiler

Süreç iyileştirme planı

Girdiler

- Kalite Yönetim Planı
- Süreç iyileştirme planı
- Kalite ölçüleri
- Kalite kontrol ölçümleri
- Güncellenmiş süreç dokümanları

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)

Girdiler

- Kalite Yönetim Planı
- Süreç iyileştirme planı
- Kalite ölçüleri
- Kalite kontrol ölçümleri
- Güncellenmiş süreç dokümanları

KG: Girdiler

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.)

KG: Girdiler

Girdiler

- Kalite Yönetim Planı
- Süreç iyileştirme planı
- Kalite ölçüleri
- Kalite kontrol ölçümleri
- Güncellenmiş süreç dokümanları

Kalite kontrol ölçümleri

Kurumun standartlara ya da hedeflediği göstergelere göre süreçlerin kalitesinin analiz edilmesinde ve değerlendirilmesinde kullanılır

KG: Girdiler

Girdiler

- Kalite Yönetim Planı
- Süreç iyileştirme planı
- Kalite ölçüleri
- Kalite kontrol ölçümleri
- Güncellenmiş süreç dokümanları

Güncellenmiş süreç dokümanları

Her süreç için gerçekleştirilir.

Paydaş listesi

Sorumluluklar

Görevler

Süreç akış şemalarına göre zamanlama

Kontroller

Kalite Güvencesi Süreci

Girdiler

- Kalite Yönetim Planı
- Süreç iyileştirme planı
- Kalite ölçüleri
- Kalite kontrol ölçümleri
- Güncellenmiş süreç dokümanları

Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Kalite planı ve kalite kontrol araçları ve teknikleri
- Kalite değerlendirmeleri veya denetimleri
- Kurumun Süreç analizleri

Çıktılar

- Değişiklik kararları
- Süreç yönetimi planlarındaki güncellemeler
- Süreç dokümanlarındaki güncellemeler
- Organizasyonun süreç varlıklarındaki güncellemeler



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