



# Kalite Güvencesi Süreci

## Faaliyetler-Araçlar-Teknikler

Dr. Diler Aslan

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



# Sunum İçeriđi

Kalite güvencesi sürecinde yürütülen

- Faaliyetler

Kullanılan

- Araçlar
- Teknikler

# Kalite Güvencesi Süreci

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

Anahtar yararı:

Kalite süreçlerinin iyileştirilmesini kolaylaştırır.

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

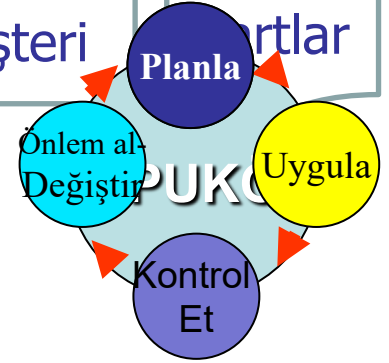
Şartlar

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

Dijital y  
ve süreç

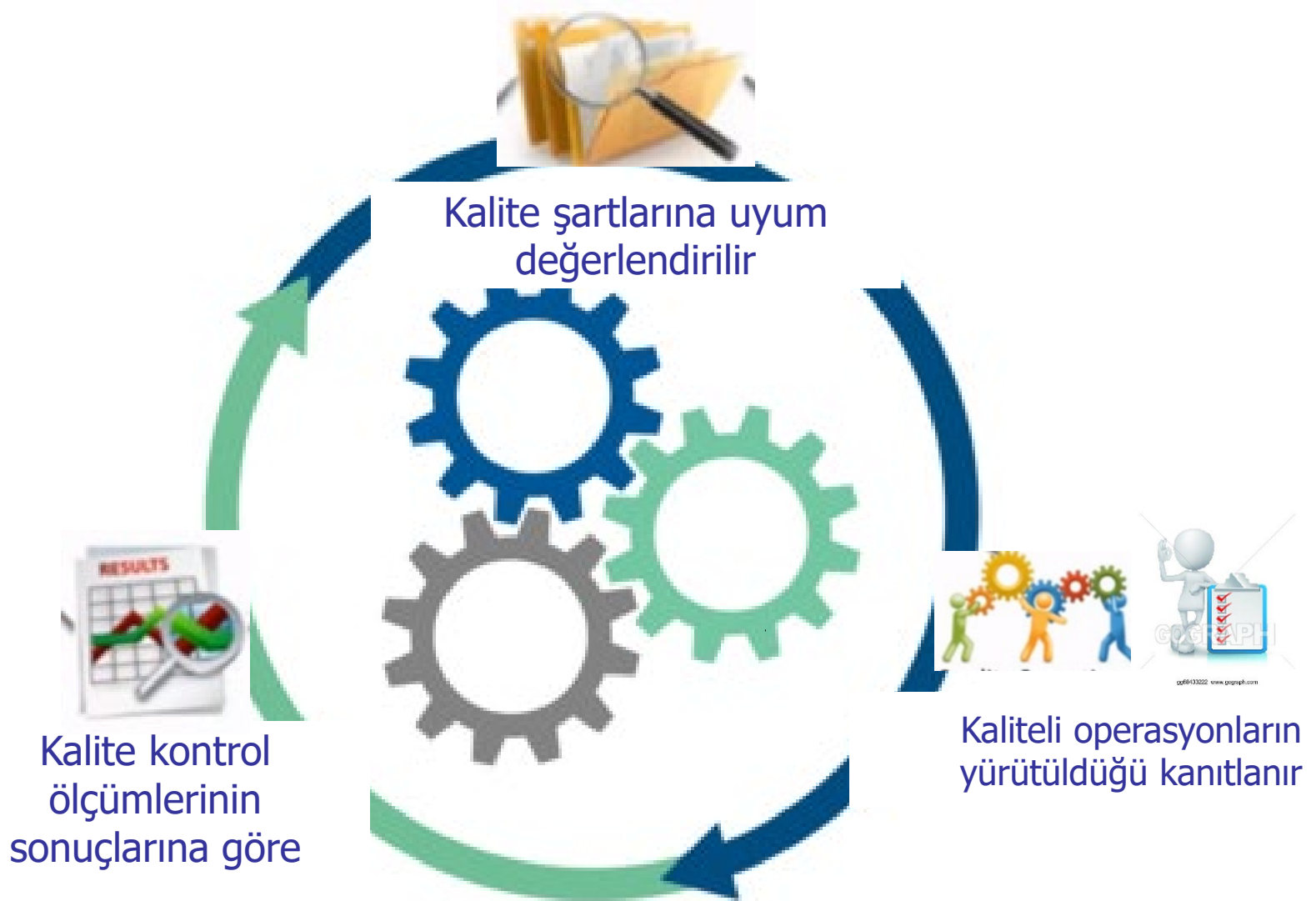
Tasarla

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

# Süreç gösterimi: Kaplumbağa diyagramı



# Kalite güvencesi süreci



# 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

# KG: Faaliyetler, Araçlar, Teknikler

## Faaliyetler, araçlar ve teknikler

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

## Kalite planı

Kalite planı yürütülür

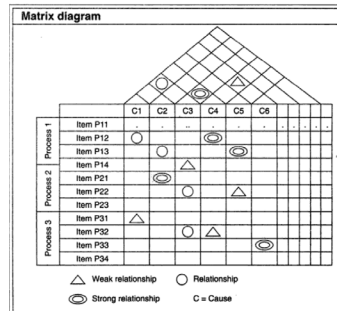
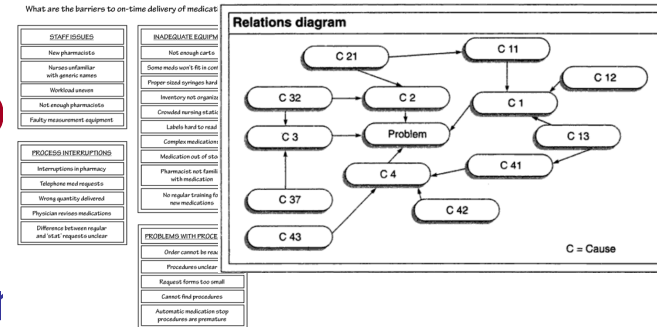
Kalite kontrol ölçümlerine göre kalite araçları kullanılır

## Kalite kontrol

İlişki diyagramları

Önceliklendirme matrisleri

Matriks diyagramları



Motivation problems	Prioritization criteria:	We are able to influence		Many people have problem		Likely survey improvement		Final score
		Weight = 20	Weight = 30	Weight = 50	Weight = 50			
Unhelpful management		25%	5.0	21 = 11%	3.2	2 = 9%	4.6	12.8
Insufficient pay		19%	3.8	29 = 15%	4.5	4 = 18%	9.1	17.4
Work overload		6%	1.2	36 = 18%	5.5	5 = 23%	11.4	18.1
Unclear objectives		20%	4.0	23 = 12%	3.5	3 = 14%	6.8	14.4
Inadequate tools		8%	1.6	45 = 23%	6.9	3 = 14%	6.8	15.3
Poor food in canteen		4%	0.8	21 = 11%	3.2	2 = 9%	4.6	8.6
Uncooperative workmates		13%	2.6	10 = 5%	1.5	2 = 9%	4.6	8.7
Untidy workplace		5%	1.0	10 = 5%	1.5	1 = 5%	2.3	4.8
Totals				195		22		100

# KG: Faaliyetler, Araçlar, Teknikler

## Faaliyetler, araçlar ve teknikler

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

## Kalite değerlendirmeleri/denetimleri

Uygulamaların organizasyonel hedeflere, politikalara, süreçlere ve prosedürlere uygunluğunun değerlendirildiği bağımsız bir süreçtir:

- Uygulanmakta olan tüm iyi ve en iyi uygulamalar saptanır
- Tüm uygunsuzluklar, eksiklikler, aksaklıklar belirlenir
- Diğer iyi uygulamalar (kurum içinde veya dışarısında) paylaşılır
- Üretkenliği artırmak için destek sunulur
- Her değerlendirmeden alınan derslere göre faaliyetler belirlenir

# KG: Faaliyetler, Araçlar, Teknikler

## Faaliyetler, araçlar ve teknikler

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

## Süreç analizleri

- Süreç iyileştirme planında listelenmiş ola basamaklarda istenilen iyileştirmelerin yapıp yapılmadığı izlenir
- Süreç operasyonu sırasında karşılaşılan problemler, karşı koymalar ve olmayan faaliyetler incelenir
- Kök neden analizinin (KNA) ge sürecidir
  - KNA problemin saptanmasında, probleme neden olan faktörlerin bulunmasında ve önleyici faaliyetlerin geliştirilmesinde yararlanılan bir tekniktir.



# 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