



# Kalite Kontrol Süreci

## Faaliyetler-Araçlar-Teknikler

Dr. Diler Aslan

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



# Sunum İçeriği

Kalite kontrol sürecinde yürütülen

- Faaliyetler

Kullanılan

- Araçlar ve
- Teknikler

# 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 altsüreci

## 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. Publishing and Consulting Inc.; 2013. 1-544 p.

# Kalite Kontrol Süreci

- Süreç, planlanan kalite ölçütlerine göre izlenir
- Planlanan kalite ölçümleri yapılır
- Kalite ölçüm sonuçları kaydedilir
- Performans değerlendirilir
- Gerekli değişiklikler önerilir

Anahtar yararı:

Kalitesizliğin nedenleri belirlenir ve süreç çıktılarının istenen özellikte oldukları valide edilir ve iş şartlarının yerine getirildiği kanıtlanır.

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

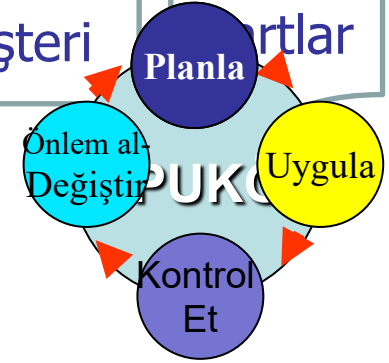
Şartlar

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

# Kalite Kontrol Süreci



# Kalite Kontrol Süreci

## Girdiler

- Süreç yönetim planı
- Kalite ölçüleri
- Kalite kontrol listeleri
- İş performans verileri
- Onaylanmış değişiklik istekleri
- Süreç/alt süreçlerin çıktıları
- Organizasyonel süreç varlıkları

## Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Kalite araçları (en az 7 kalite aracı)
- İstatistiksel örneklemeler
- Gözlem/gözetim
- Onaylanmış değişiklik istekleri

## Çıktılar

- Valide edilmiş değişiklikler
- Valide edilmiş süreç çıktıları
- Değişiklik istekleri
- Organizasyonel süreç varlıklarında güncellemeler
- Süreç dokümanlarında güncellemeler

# KK: Faaliyetler, araçlar, teknikler

## Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Kalite araçları (en az 7 kalite aracı)
- İstatistiksel örneklemeler
- Gözlem/gözetim
- Onaylanmış değişiklik istekleri

## Kalite araçları

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

1. Neden-sonuç diyagramları (Balık kıl Ishikawa



Check sheet



2. Akış şemaları

3. Kontrol listeleri

4. Pareto grafikler

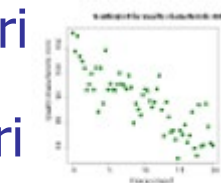


Check sheet



5. Histogramlar

6. Kontrol grafikleri



# KK: Faaliyetler, araçlar, teknikler

## Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Kalite araçları (en az 7 kalite aracı)
- İstatistiksel örneklemeler
- Gözlem/gözetim
- Onaylanmış değişiklik istekleri

## İstatistiksel örneklemeler

### Kalite planında belirtilmiş olan

- Örneklemeler seçilir
- Ölçülür
- Değerlendirilir

### Her süreç için uygulanır

- Sürecin kontrol noktalarında planlanan ölçümler gerçekleştirilir
- Değerlendirilir

# KK: Faaliyetler, araçlar, teknikler

## Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Kalite araçları (en az 7 kalite aracı)
- İstatistiksel örneklemeler
- Değerlendirme
- Onaylanmış değişiklik istekleri

## Değerlendirme

- Sürecin ve süreç çıktılarının dokümante edilmiş standartlara ve hedeflere uygunluğu değerlendirilir
- Değerlendirmelerin sonuçları çoğunlukla ölçüm sonuçlarıdır ve her düzeyde gerçekleştirilebilir.

## Onaylanmış değişiklik istekleri

- Tüm onaylanmış değişiklik istekleri incelenir, yerine getirilip getirilmediği kanıtlanır

# Kalite Kontrol Süreci

## Girdiler

- Süreç yönetim planı
- Kalite ölçüleri
- Kalite kontrol listeleri
- İş performans verileri
- Onaylanmış değişiklik istekleri
- Süreç/alt süreçlerin çıktıları
- Organizasyonel süreç varlıkları

## Faaliyetler, araçlar ve teknikler

- Kalite araçları (en az 7 kalite aracı)
- İstatistiksel örneklemeler
- Gözlem/gözetim
- Onaylanmış değişiklik istekleri

## Çıktılar

- Valide edilmiş değişiklikler
- Valide edilmiş süreç çıktıları
- Değişiklik istekleri
- Organizasyonel süreç varlıklarında güncellemeler
- Süreç dokümanlarında 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