

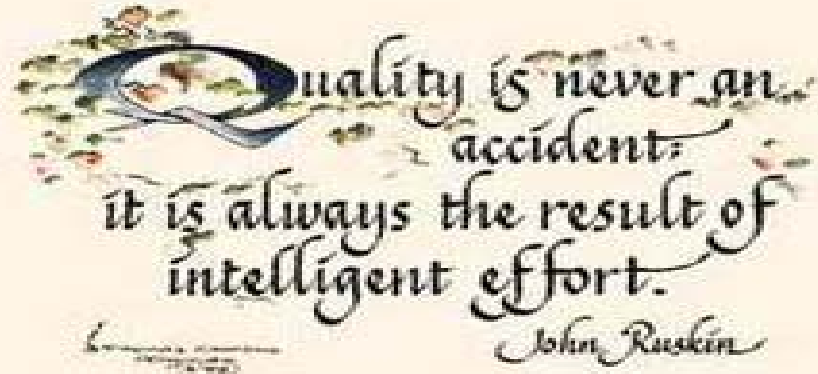


# SAğLIK HİZMETLERİNDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ



**Sağlık hizmetlerinde  
KALİTE FELSEFESİ'nin  
benimsenmesi ve en geniş  
biçimde uygulanması  
gereklidir.**

" Kalite, asla bir tesadüf değil, daima akıllı bir gayretin sonucudur.  
John Ruskin



# TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

LİDERLİK  
KALİTESİ

Y Ö N E T İ M K A L İ T E S İ

İNSAN  
KALİTESİ

SÜREÇ KALİTESİ

DONANIM KALİTESİ

SİSTEM  
KALİTESİ

MAL VE  
HİZMET  
KALİTESİ

# TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

LİDER



SİSTEM



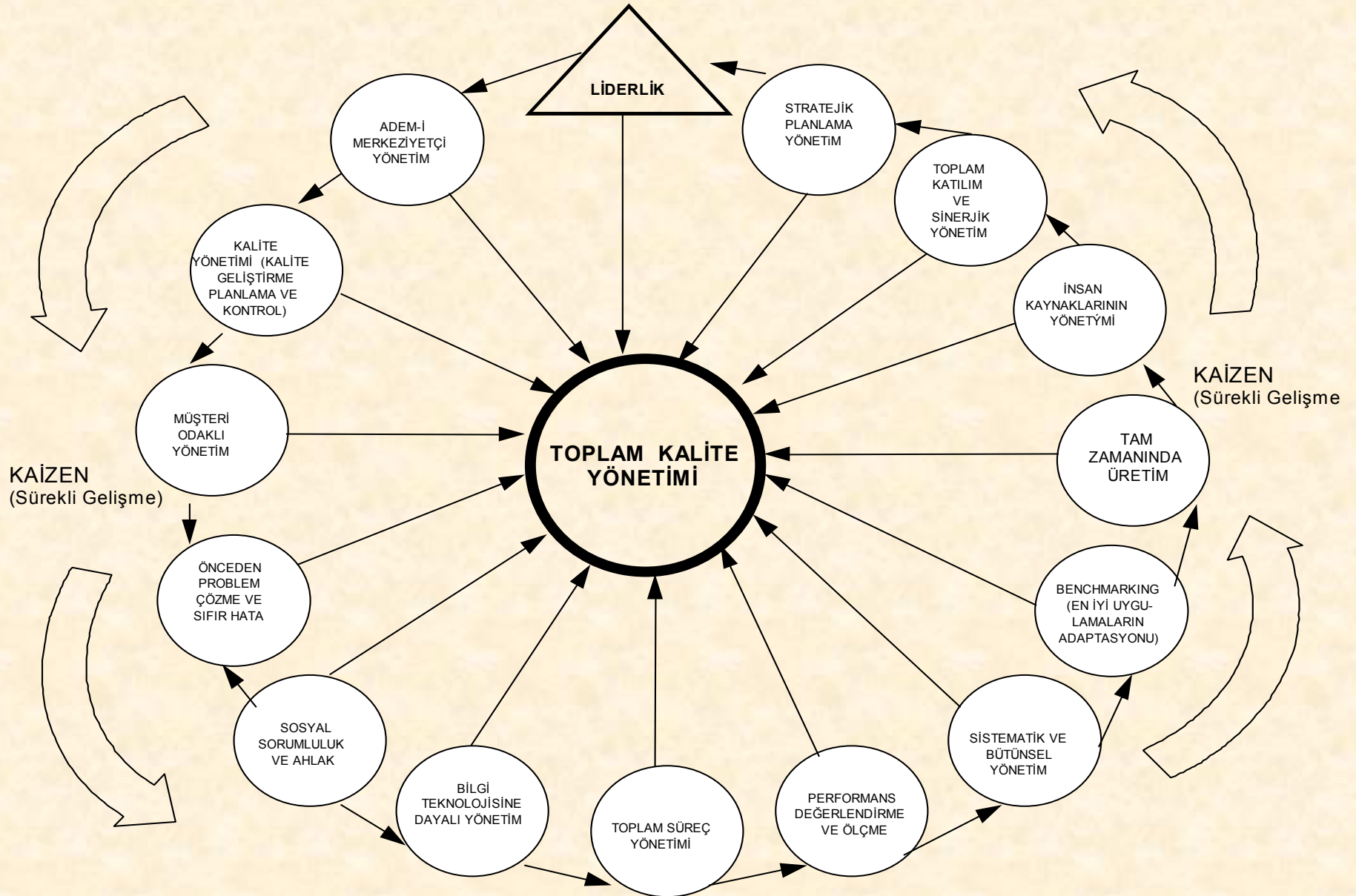
insan



DONANIM



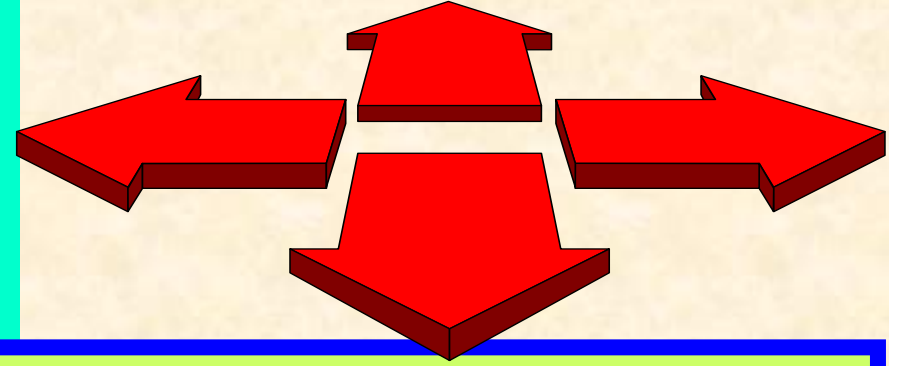
# TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN BOYUTLARI



# TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ TEKNİKLERİ

## JURAN TRİOLOJİSİ

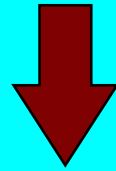
- 1.KALİTE PLANLAMA YOL HARİTASI
- 2.KALİTE GELİŞTİRME
- 3.KALİTE KONTROL



## İSTATİSTİKSEL SÜREÇ KONTROLÜ VE PROBLEM ÇÖZME TEKNİKLERİ

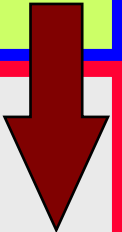
### 7 istatistiksel teknik

1. Pareto Analizi
2. Neden-Sunuç Diyagramı
3. Histogramlar
4. Kontrol Tabloları
5. Dağılım Diyagramları
6. Grafikler
7. Kontrol Çizelgeleri

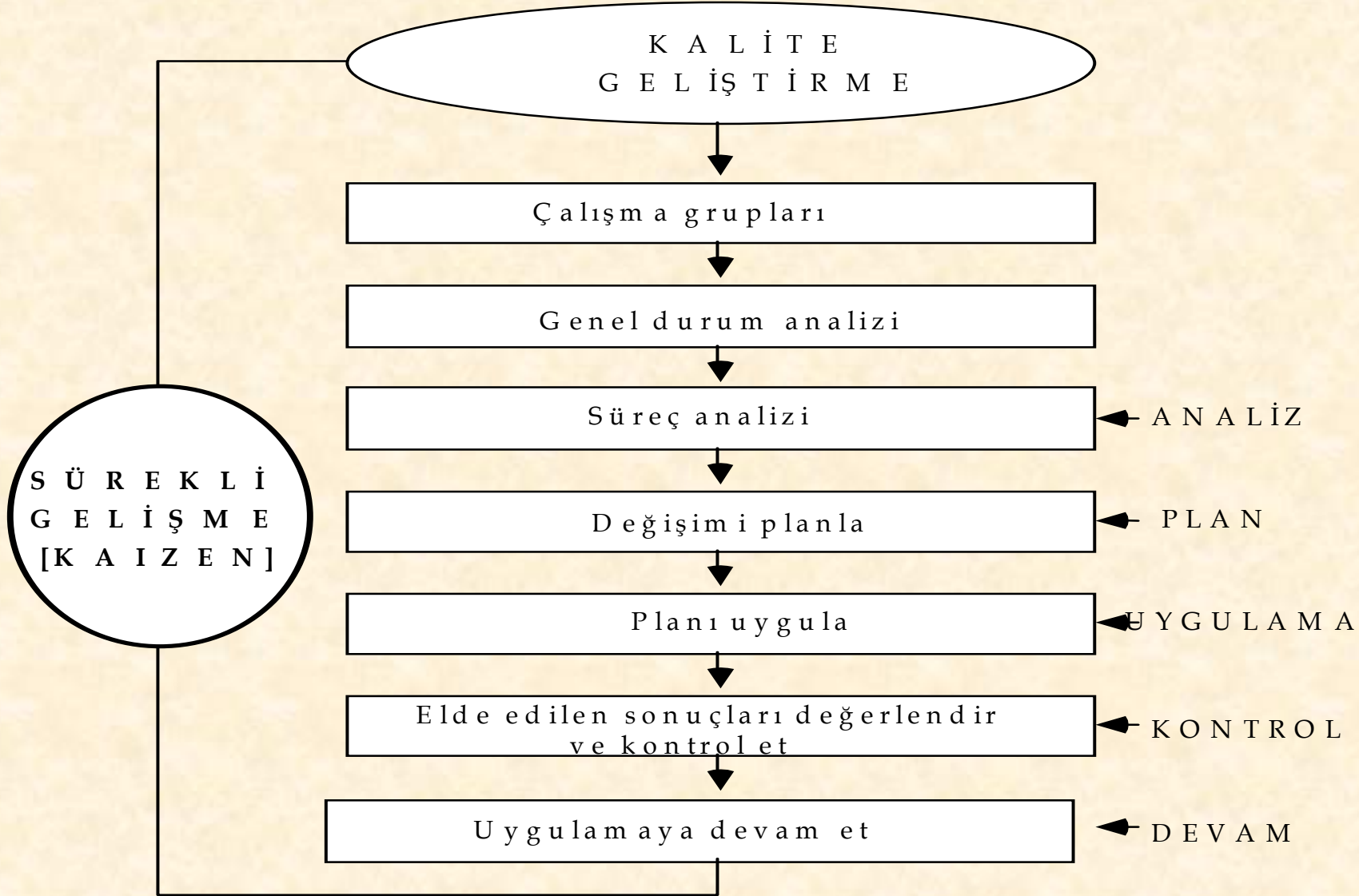


### 7 yeni teknik

1. İlişki Diyagramı
2. Yakınlık Diyagramı
3. Ağaç Diyagramı
4. Matris Diyagramı
5. Matris Veri Analizi
6. Süreç Karar Program Tablosu
7. Ok Diyagramı

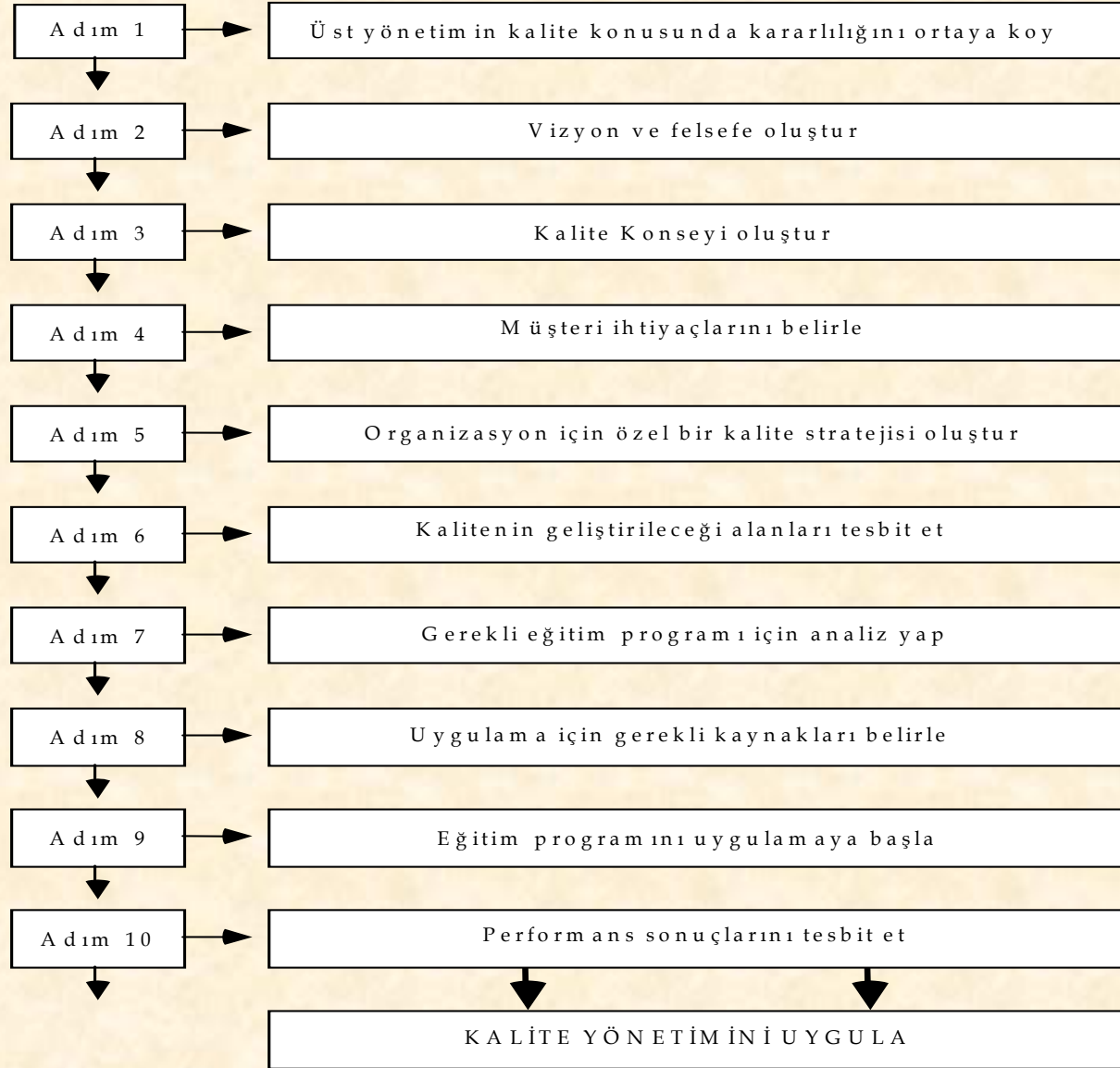


# KALİTE GELİŞTİRİLMESİNDE KAİZEN SÜRECİ

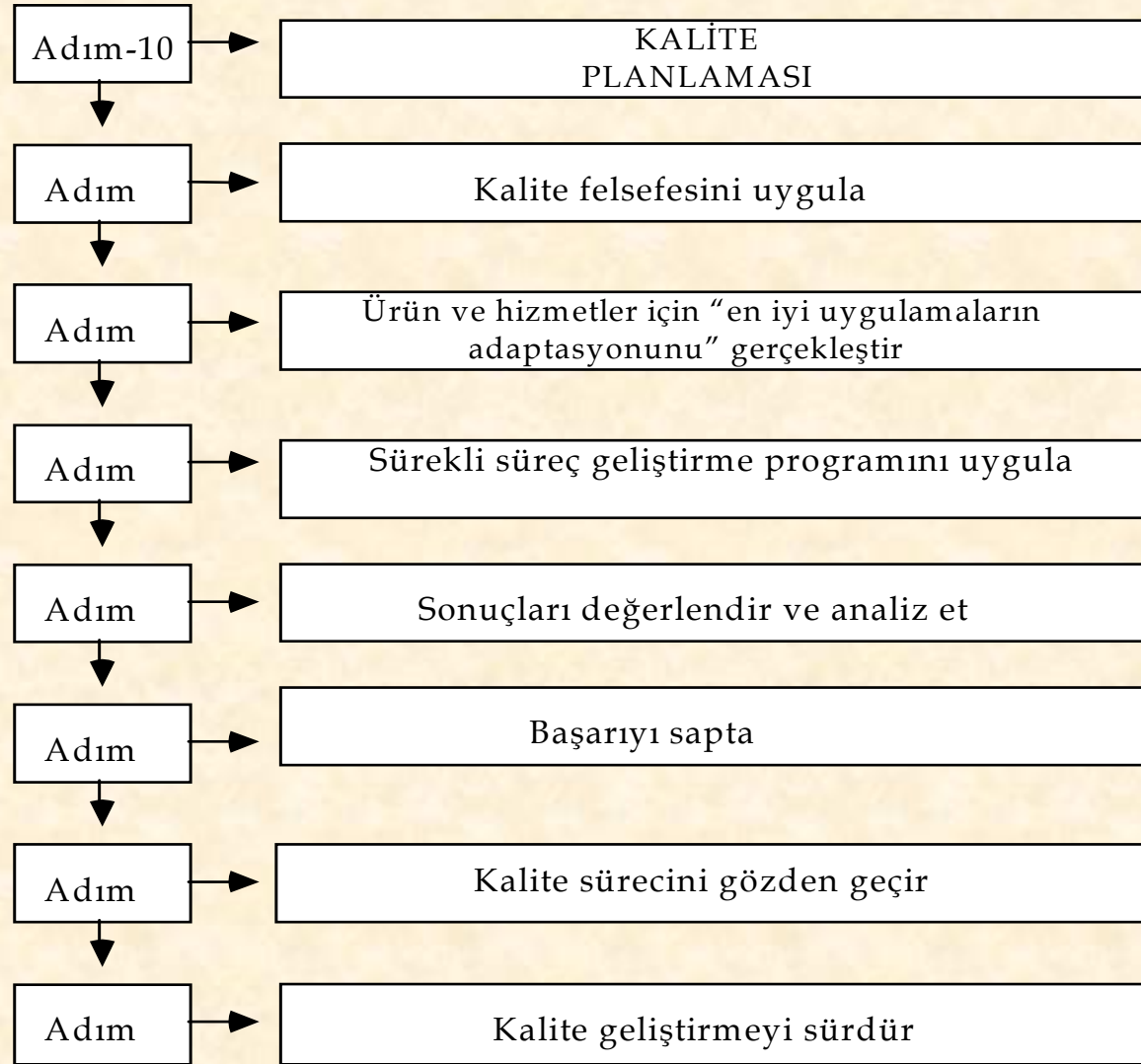




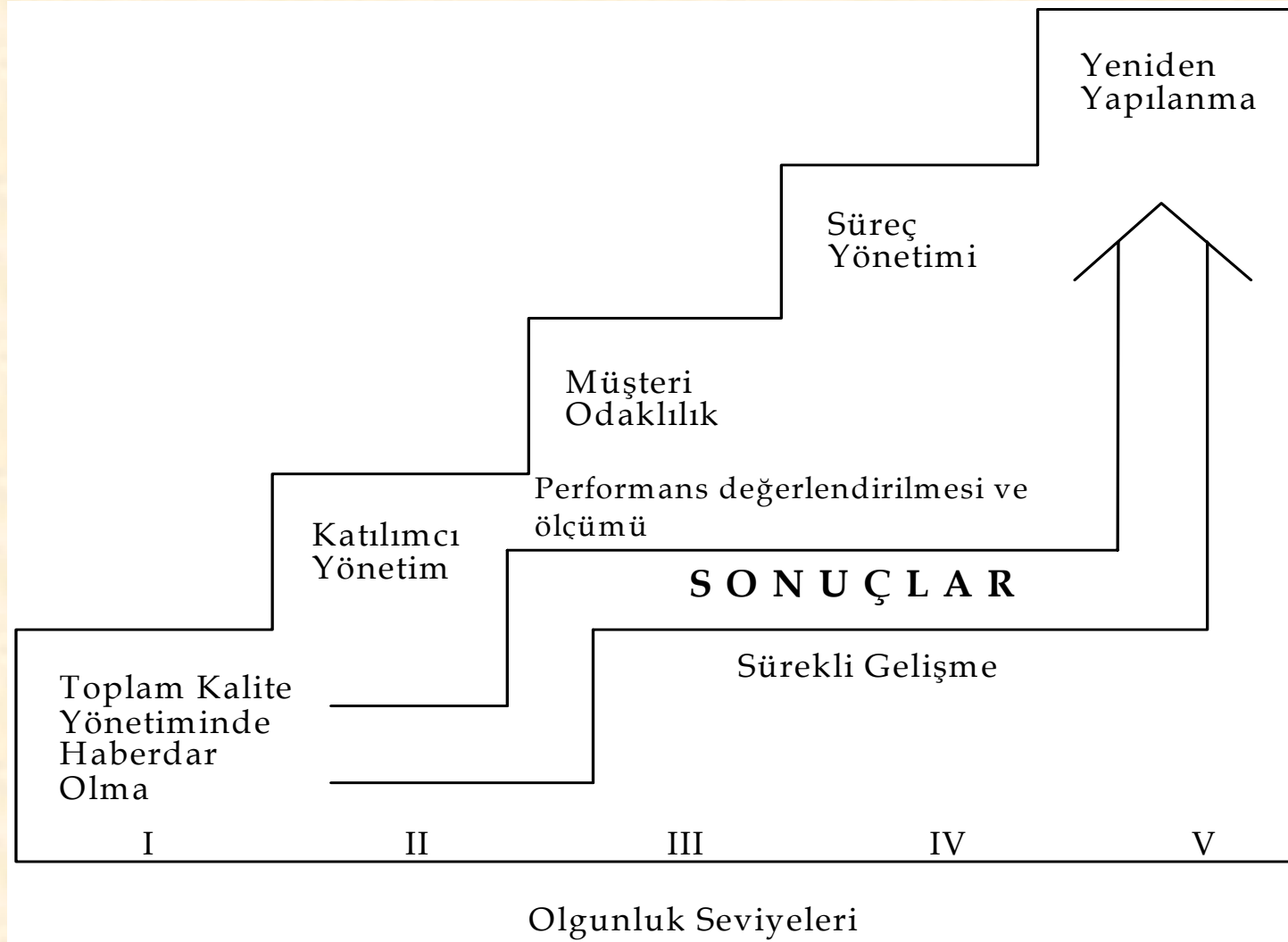
# TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMA AŞAMALARI



# TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMA AŞAMALARI

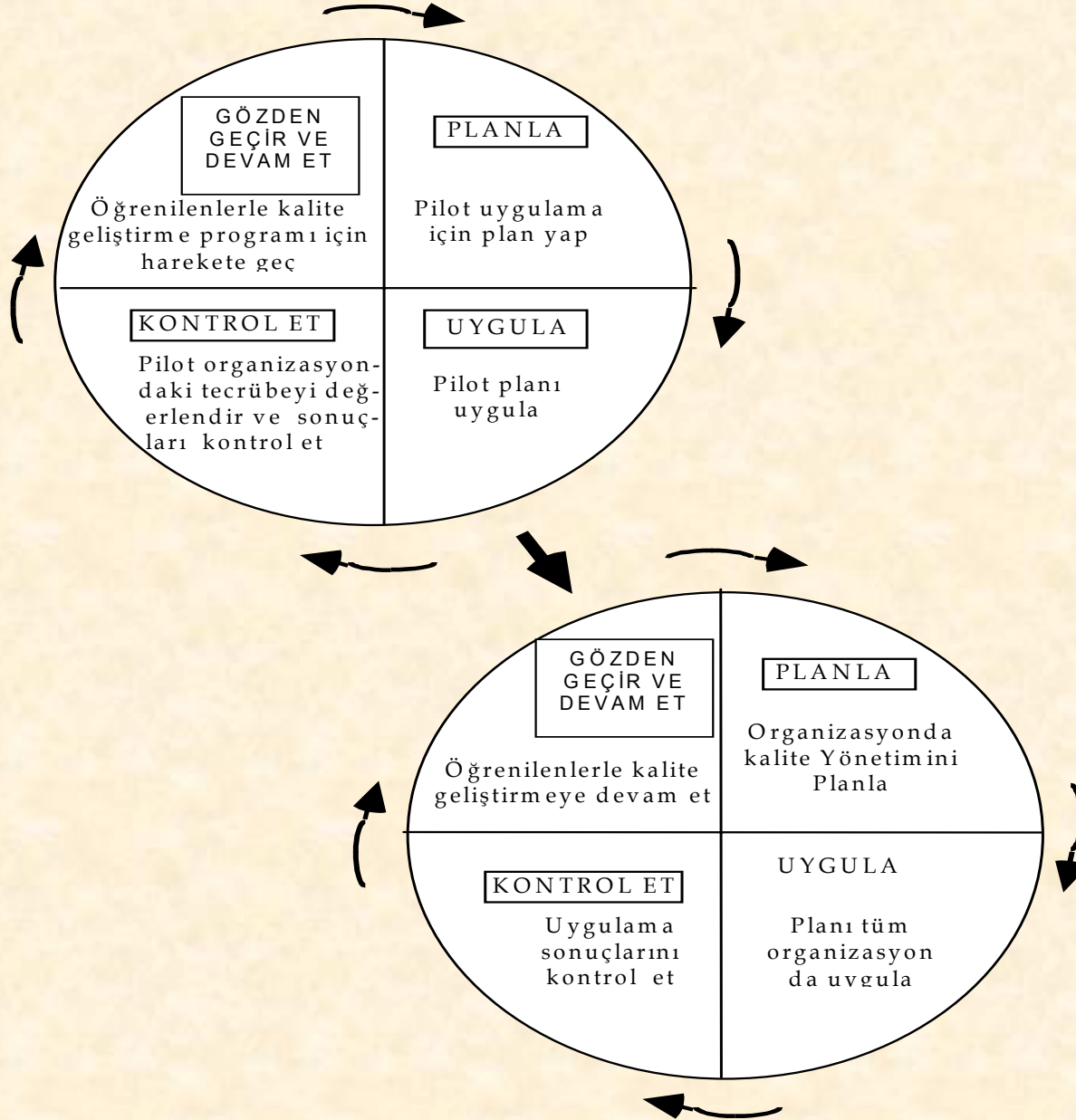


# TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMA AŞAMALARI



Edward J. Kane, "Implementing Quality for Performance Improvement", in: The Service Quality Handbook, Eberhard E. Scheving and William F. Christopher (Ed.) AMACOM: 1993. s. 221

# KALİTE GELİŞTİRME SÜRECİ



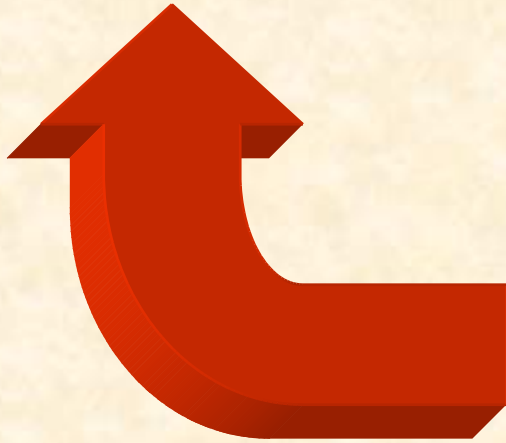
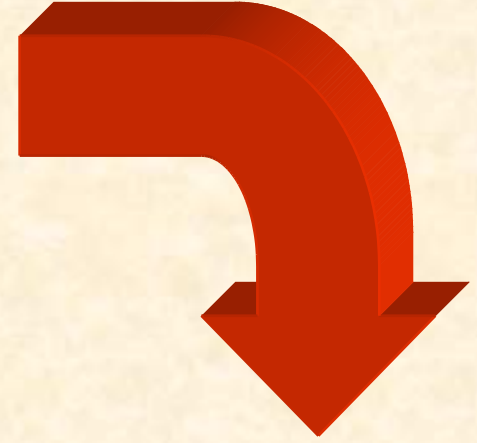
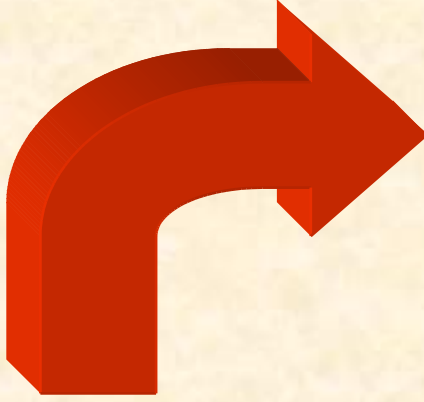
# KALİTE GELİŞTİRME SÜRECİ

KALİTE  
PLANLAMASI

UYGULAMA

KALİTE  
KONTROL

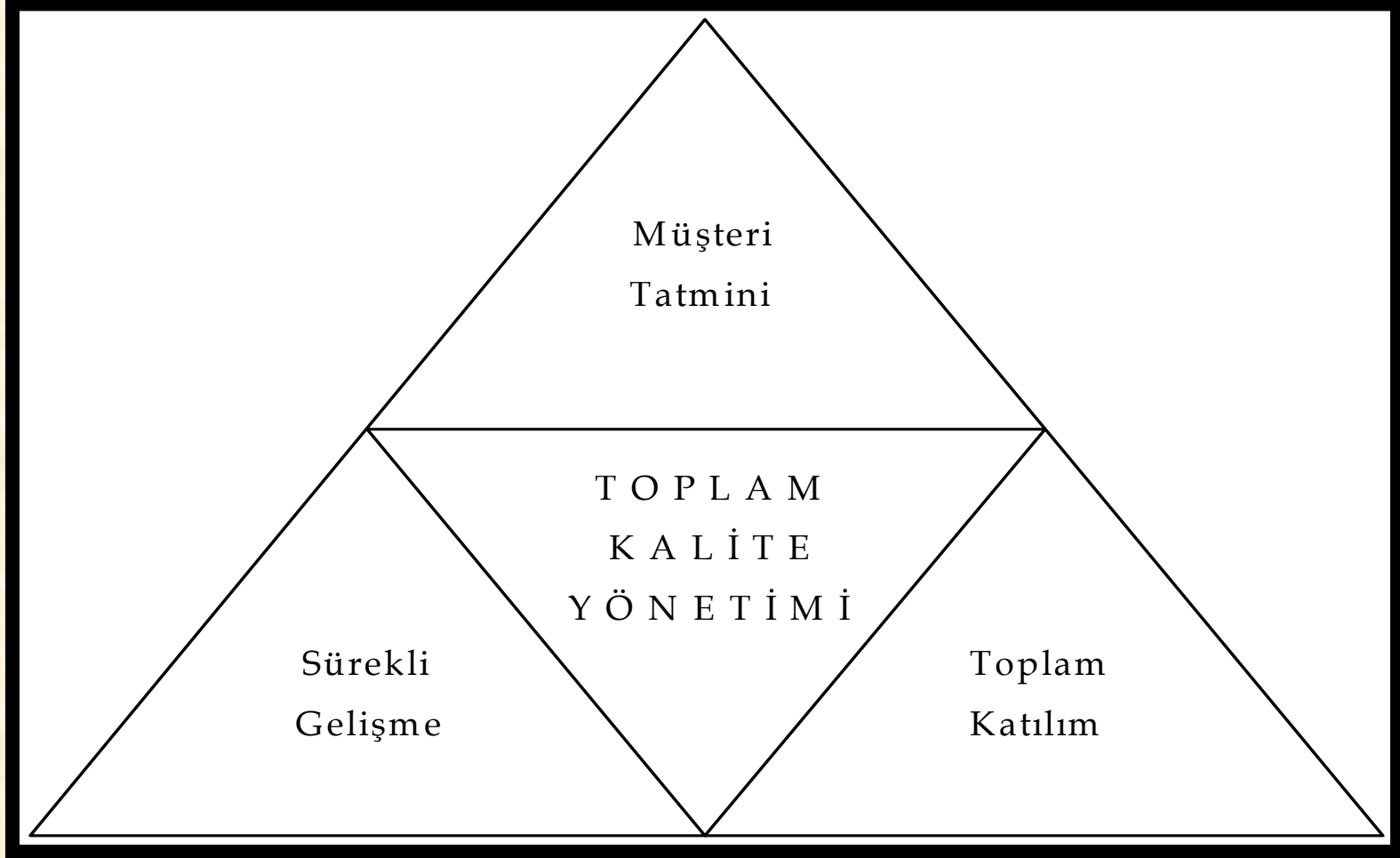
SÜREKLİ  
İYİLEŞTİRME  
(KAIZEN)



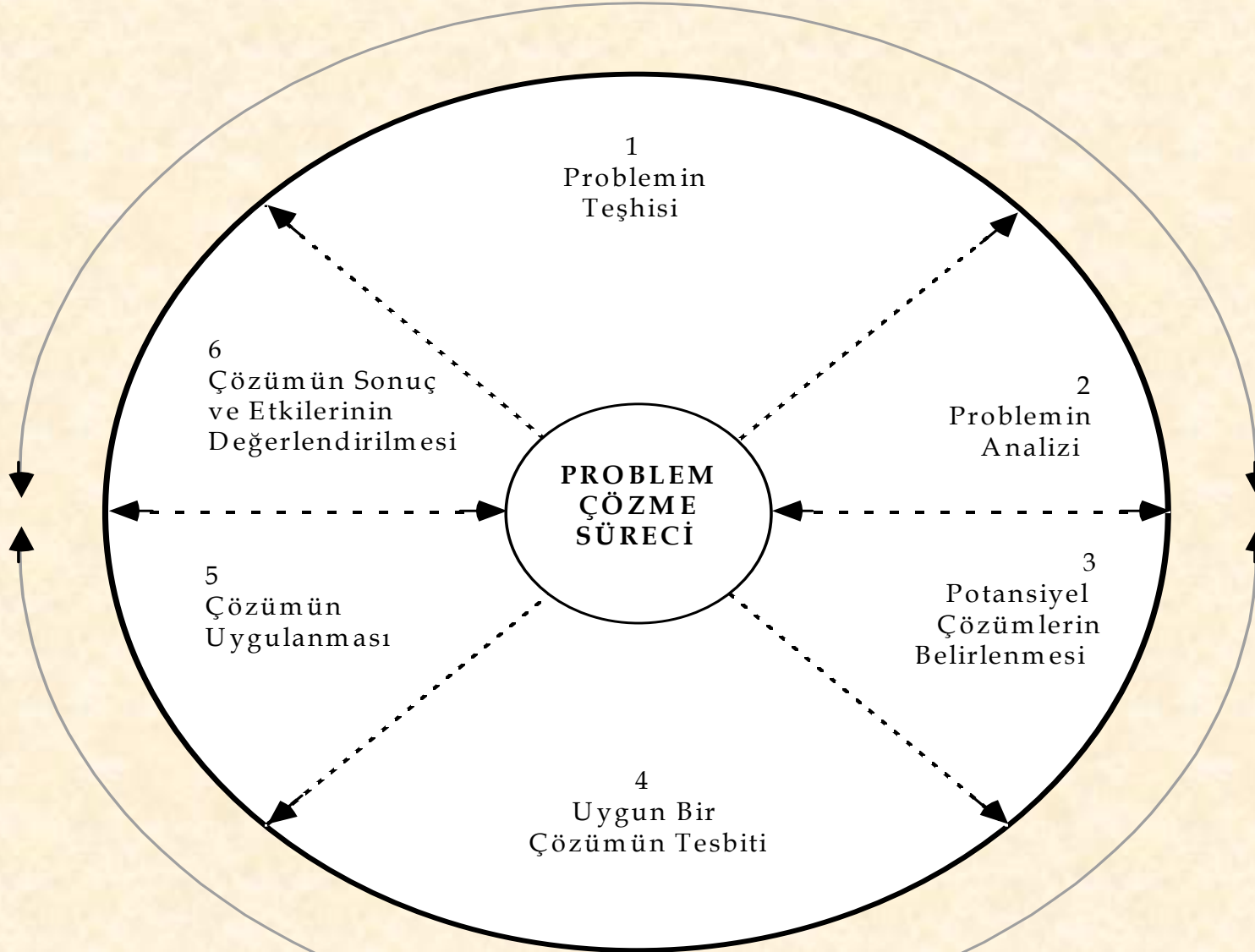
# TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ



# TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ



# TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE PROBLEM ÇÖZME



Warren H. Schmidt and Jerome P. Finnigan, *The Race Without A Finish Lane: America's Quest for Total Quality*,  
San Francisco: Jossey-Bass Publ. 1992.



# TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE PROBLEM ÇÖZME

PROBLEM ÇÖZMEDE AŞAMALAR		KALİTE GELİŞTİRME ARAÇLARI										
		Akım Şemaları	Beyin Fırtınası	Neden-Etki Diyagramı	Veri Toplama	Grafik ve Şekiller	Stratification	Pareto Analizi	Histogramlar	Dağılım Diagramları	Kontrol Şemaları	
I PROBLEMİN TANIMI	1*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
	2*	<input type="radio"/>				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
II DİAGNOSTİK SEYAHAT (TANI)	3*	<input checked="" type="radio"/>			<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
	4*	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>			<input type="radio"/>					
	5*	<input checked="" type="radio"/>			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
	6*	<input checked="" type="radio"/>			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
III ÇÖZÜM SEYAHATI (TEDAVİ)	7*	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>					
	8*	<input checked="" type="radio"/>			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
	9*	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								
	10*	<input type="radio"/>				<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
IV KONTROL YOLUYLA SÜREKLİ GELİŞMEYİ SAĞLAMA	11*	<input type="radio"/>			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
	12*	<input type="radio"/>			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>	
		<input checked="" type="radio"/>	Birincil araç (Sıklıkla uygulanan araç)			<input type="radio"/>	İkincil araç (Daha az sıklıkla uygulanan araç)			<input type="radio"/>	Hiç uygulanmayan veya nadiren uygulanan	

# SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE BOYUTLARI



Erişebilirlik

Hizmet Etkinliği

Hız = Sürat

Ergonomi

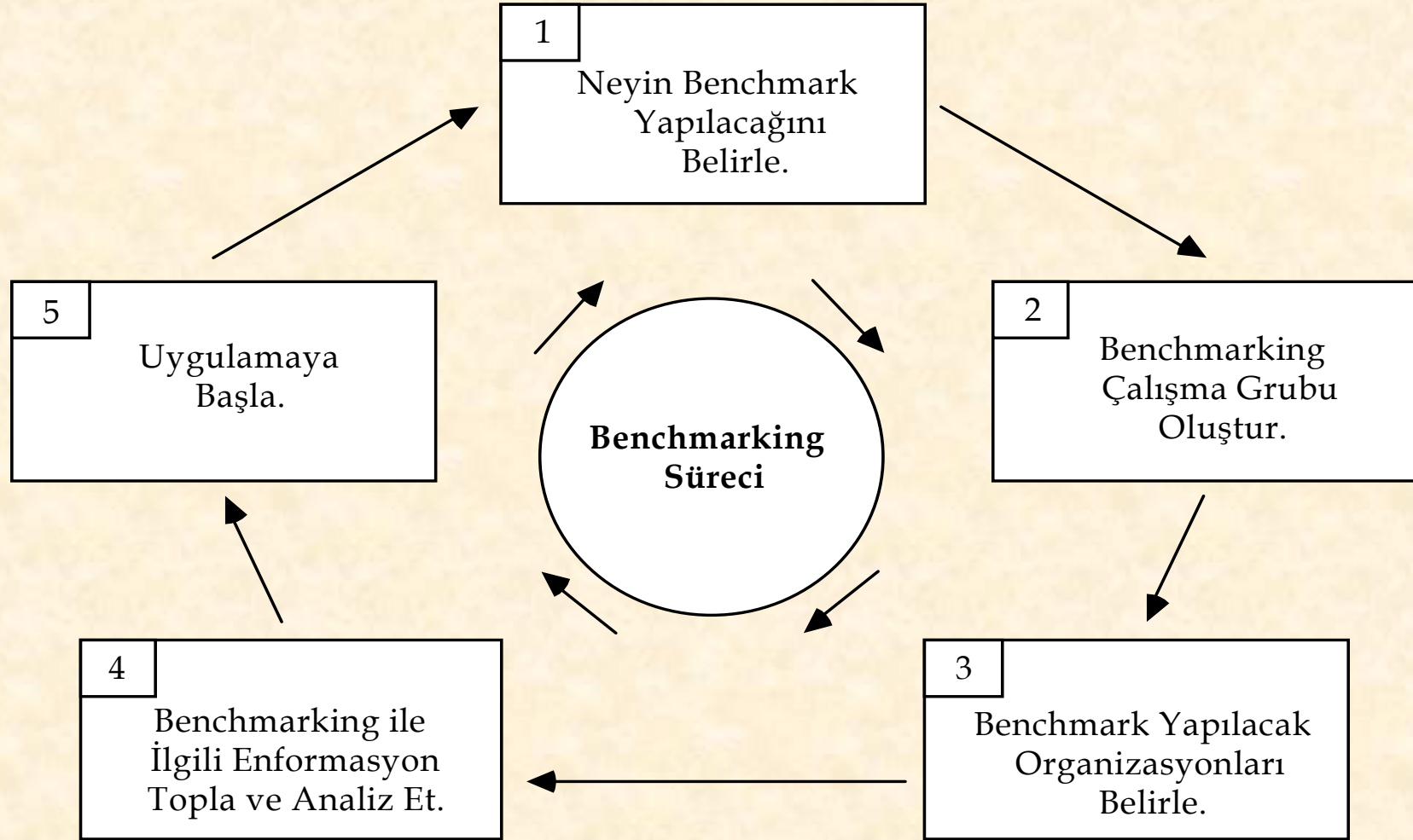
Güven

Süreklilik

# EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ



# SAĞLIK KURULUŞLARININ İYİLEŞTİRİLMESİNDE BENCHMARKING



Kaynak: Michael J. Spendolini, The Benchmarking Book, New York: Amacom, 1992. s. 48.

# SAĞLIK KURULUŞLARININ İYİLEŞTİRİLMESİNDE BENCHMARKING

