

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE YÖNETİMİ	HM3266960	Bahar Dönemi	2+0	2	3
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler	Hasta Güvenliği, Sağlıkta Verimlilik, Hastane Yönetimi				
Dersin Dili	İngilizce				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü	Prof.Dr. Serhat YÜKSEL				
Dersi Verenler	Prof.Dr. Hasan DİNÇER				
Dersin Yardımcıları	Arş. Gör. Yaşar GÖKALP				
Dersin Amacı	Kalite bilincini oluşturmak ve sağlık hizmetlerinin kalitesini iyileştirmede kullanılan teknikleri vermektir.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Kalite kavramı, sağlık hizmetlerinde kalite, kaliteyi etkileyen faktörler, Kalitenin boyutları, hizmet işletmesi olarak sağlık kuruluşlarının özellikleri, Hastanelerde kalitenin ortaya çıkışı ve gelişimi, sürekli kalite iyileştirme kavramı, Kalite yönetim sisteminin sağlık hizmetlerindeki başarısı için gerekli faktörler, Sağlık Hizmetlerinde Komitelerin kalite iyileştirmedeki rolü, Kalite çemberleri, Deming çevrimi, Sağlık Hizmetlerinde Kıyaslama (Benchmarking), Sağlık Hizmetlerinde Süreç yenileme (Reengineering), Sağlık Hizmetlerinde Dış kaynaktan yararlanma (Outsourcing) ve personeli güçlendirme, iş mükemmelliği modeli, Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler, Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler (Devam), Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler (Devam), Vaka çalışması, Vaka çalışması; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları			Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri	
Bu dersin sonunda öğrenci;					
1. Kalite ve kalite ile ilgili kavramları açıklayabilecektir.			10, 16, 9	A, E	
1.1. Kalitenin türlerini ve kaliteyi etkileyen faktörleri anlatır.			10, 16, 9	A, E	
1.2. Kalitenin boyutlarını sınıflar. 1.3. Kalitenin gelişimini gösterir.			10, 16, 9	A, E	
2. Kalite gelişimini tartışabilir.			10, 16, 9	A, E	
2. Kalite iyileştirme faaliyetlerini örnekleyebilir.			10, 16, 9	A, E	
2.1. Kıyaslamayı açıklar.			10, 16, 9	A, E	
2.2. Kalite çemberleri ve Deming çevrimini yorumlar.			10, 16, 9	A, E	
2.3. Süreçlerin yeniden yapılandırılmasını açıklar.			10, 16, 9	A, E	
3. Kalite iyileştirme tekniklerini kullanabilir.			10, 16, 9	A, E	
3. Kalite iyileştirme tekniklerini kullanabilir.			10, 16, 9	A, E	
3.2. İstatistik bilgileri yorumlar.			10, 16, 9	A, E	
3.3. Verilerin sonuçlarını tartışır.			10, 16, 9	A, E	
Öğretim Yöntemleri	10: Tartışma Yöntemi, 16: Soru - Cevap Tekniği , 9: Anlatım Yöntemi				
Ölçme Yöntemleri	A: Klasik Yazılı Sınav, E: Ödev				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Kalite kavramı, sağlık hizmetlerinde kalite, kaliteyi etkileyen faktörler	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
2	Kalitenin boyutları, hizmet işletmesi olarak sağlık kuruluşlarının özellikleri	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
3	Hastanelerde kalitenin ortaya çıkışı ve gelişimi, sürekli kalite iyileştirme kavramı	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
4	Kalite yönetim sisteminin sağlık hizmetlerindeki başarısı için gerekli faktörler	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
5	Sağlık Hizmetlerinde Komitelerin kalite iyileştirmedeki rolü	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
6	Kalite çemberleri, Deming çevrimi	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
7	Sağlık Hizmetlerinde Kıyaslama (Benchmarking)	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
8	Sağlık Hizmetlerinde Süreç yenileme (Reengineering)	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
9	Sağlık Hizmetlerinde Dış kaynaktan yararlanma (Outsourcing) ve personeli güçlendirme, iş mükemmelliği modeli	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
10	Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
11	Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler (Devam)	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
12	Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler (Devam)	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
13	Vaka çalışması	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
14	Vaka çalışması	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
Değerlendirme Yöntemleri		Sınav Katkısı			
Ara Sınav		40			
Genel Sınav		60			

Kaynaklar

Ders Notları, Konu İle İlgili Web Siteleri, Örnek Olaylar Akın Maşrap, Sağlık İşletmelerinde Kalite Huriye Çatalca, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi İşıl Pekdemir, Benchmarking Kıyaslayarak Öğrenme Canan Çetin, Besim Akın, Vedat Erol, Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi Dilek Ekici, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi