



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ - YL İÖ
(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Sağlık İşletmelerinde Kalite Yönetimi	SAG5511		3 + 0	7,5	Seçmeli
Birim Bölüm	Sağlık Yönetimi - YL İÖ - Lisansüstü (Yüz yüze)				
Amaç	Sağlık kurumlarında kalite yönetimine ilişkin temel teorik bilgileri ve becerileri kavratmaktır.				
Ders İçeriği	Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı, Sağlık Hizmetlerinde Kalite İyileştirme Tarihçesi, Kalitenin Özellikleri				
Ders Kaynakları	Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Kalite İyileştirme, Doç.Dr.Sıdika Kaya, Pelikan Yayınları, 2005. Toplam Kalite Yönetimi, Yrd.Doç.Dr. Said Kingir, Nobel Yayınevi, 2006.				

Hafta	Konu
1	Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı
2	Sağlık Kurumlarında Müşteri Memnuniyeti
3	Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Ölçülmesi-1
4	Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Ölçülmesi-2
5	Kalite İyileştirmede Ekip Çalışması-1
6	Kalite İyileştirmede Ekip Çalışması-2
7	Sürekli İyileştirme
8	Vize
9	Kalite İyileştirmede Kullanılan Araçlar
10	Sağlık Hizmetlerinde Akreditasyon, Belgelendirme ve Kalite Ödülleri-1
11	Sağlık Hizmetlerinde Akreditasyon, Belgelendirme ve Kalite Ödülleri-2
12	Hasta Güvenliği-1
13	Hasta Güvenliği-2
14	Hasta Güvenliği-3

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	4	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	4	14
Ara Sınav 1		10	1
Ödev 1		8	1
Uygulama 1		10	1
Ödev (Sunum)		10	1
Ders İş Yüğü:		192	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		7,53	

Program Çıktıları	
1	Sağlık politikaları konusunda bilgili, sağlık sektörünü çok iyi tanıyan, toplumun gereksinimlerini iyi analiz eden, profesyonel sağlık yöneticisi olabilir
2	Sağlık kurumları yönetimi ve organizasyonu, sağlık kurumlarında insan kaynakları yönetimi, sağlık hizmetlerinin pazarlaması, ve sağlık mevzuatı konularında bilgi ve beceriye sahip olabilir
3	Mesleği ile ilgili güncel gelişmeleri ve sorunları takip etme, bilim ve teknoloji alanındaki gelişmeleri izleyebilir ve mesleğine uygun bir şekilde uygulayabilir
4	Uzmanlık alanıyla ilgili araştırma yapabilir ve deneysel çalışabilir, elde ettiği verileri istatistiksel olarak değerlendirebilir ve yorumlayabilir
5	Yazılı ve sözlü iletişimde Türk dilini etkin kullanabilir; alanıyla ilgili uluslararası literatürü izleyebilme ve iletişim kurabilme açısından en az bir yabancı dili orta düzeyde bilir
6	Alanı ile ilgili her türlü veriyi derleme ve amaca yönelik olarak değerlendirebilir yorumlayabilir
7	Yaratıcı ve eleştirel düşünme, sorun çözme ve karar verme gibi üst düzey zihinsel süreçleri kullanarak alanı ile ilgili yeni düşünce ve yöntemler geliştirebilir
8	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, yorumlanması, uygulanması ve duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerleri gözetenek denetleyebilir ve bu değerleri öğretebilir
9	Alanı veya farklı disiplinlerdeki kongre, panel, sempozyum, vb. organizasyonlara katılarak, kendi eğitim alanıyla ilgili bilgilerini paylaşabilir ve diğer disiplinlerdeki uzmanlar ile ilişki kurarak ekip üyesi olarak çözüm yapabilir
10	Alanına ilgili bilinen/yeni tanımlanan sorunlara çözüm oluşturma amacıyla gerektiğinde disiplinler arası alanda bir araştırma projesi planlayarak ekip oluşturabilir, ekip bilinci içerisinde proje yürütebilir ve sonuçlandırabilir
11	Alanında ve alanının ilişkili olduğu konularda mevzuata hakim olabilir

Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9	PÇ 10	PÇ 11
Sağlık hizmetlerinde kalitenin anlamını kavrayabilecek.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Müşteri memnuniyetinin niçin ölçülmesi gerektiğini anlayarak ölçüm yapabilecek.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Kalite iyileştirme ekiplerinin çalışmalarını yönlendirebilecek	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
Kalite iyileştirme modellerini açıklayabilecek.	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Ortalama Değer	4,25	4,5	4,25	4	4,5	4,5	4,5	4,5	4,25	4,25	4,25

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/439589>