



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi ve Akreditasyon	SAY403	7	3 + 0	5,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Sağlık Yönetimi - Lisans (Yüz Yüze)				
Amaç	Sağlık işletmeleri son derece dinamik, değişken ve rekabetin yoğun olduğu bir ortamda hizmet vermektedir. Böyle bir ortamda insan sağlığını koruma ve iyileştirme fonksiyonunu dolayısıyla toplumun sağlık düzeyini yükseltme görevini üstlenen sağlık sektörünün etkili ve verimli tarzda yönetilmesi son derece önemlidir. Toplumun kıt kaynaklarını önemli ölçüde tüketen sağlık kurumlarının kendilerinden beklenen artı değeri yaratmaları ancak kalite yönetimi anlayışını hayata geçirmeleri ile mümkündür. bu ders öğrencilere kalite yönetimi bilgi ve teorilerini uygulamaya geçirmeye yardımcı olmaktadır. sağlık işletmelerinde kalite kavramı, kalite yönetimine çağdaş yaklaşımlar, kalite ile ilgili değerlendirme sistemleri, akreditasyon, müşteri değeri yaratma, hizmet kalitesinin artırılması gibi konuları işlenmektedir.				
Ders İçeriği	Kalite kavramı ve tarihi gelişimi, sağlık hizmetlerinde kalite kavramı, sağlık hizmetlerinde kalite iyileştirmede yöneticinin rolü, hizmet kalitesi modelleri, sağlık kurumlarında müşteri memnuniyeti ve müşteri memnuniyetinin ölçümü, Türkiye'de hastanelerde kalite anlayışı, sağlık kurumlarında kaliteli hizmetin önemi, sağlık hizmetlerinde kalitenin ölçülmesi, Türkiye'de sağlık hizmetleri kalitesinin ölçümü, kalite iyileştirmede ekip çalışması, kalite iyileştirmede en çok kullanılan ekip çeşitleri, sağlık hizmetlerinde akreditasyon, belgelendirme, kalite ödülleri, hasta güvenliği.				
Ders Veren	Öğr. Gör. Dr. İlnur KIRAN MORKOÇ				
Ders Kaynakları	Applying Quality Approach in Healthcare, Second edition: A system's Approach, Diane L. Kelly, 2006., Dhillon, B.S., (2007), Reliability Technology, Human Error, and Quality in Health Care, CRC Press, USA, Varkey, P. (2010), Medical Quality Management: Theory and Practice, Jones and Bartlett Publishers, USA, Stoecklein, M. (2005), ?Quality Improvement Systems, Theories, and Tools?, (Edit. Scott B. Ransom, Maulik s. Joshi, and David B. Nash), The Healthcare Quality Book; Vision, Strategy, and Tools, Health Administration Press, Washington.				

Hafta	Konu
1	Kalitenin tanımı, genel kavram olarak kalite, sağlık hizmetinde kalite, kalitenin bileşenleri, kalitenin boyutları, özellikleri
2	Sanayi Devrimi öncesi kalite, Sanayi Devrimi sonrası kalite yönetimi, II. Dünya Savaşı sonrası çağdaş kalite yönetimi, 1980 sonrası kalite, günümüz kalite anlayışı ve kalite yönetim anlayışı
3	Kalite kültürü ve değişim
4	Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi, önemi, ilkeleri, sağlık hizmetlerinde TKY uygulama örnekleri
5	Temel kalite araçları
6	Yalın yönetim
7	6 Sigma
8	Ara Sınav
9	Hizmet kalite kriterleri (kamu ve özel hastaneler)
10	ISO 9000 standartları ve sağlıkta uygulanması
11	Hizmet kalitesinin ölçümü
12	Sağlık hizmetlerinde akreditasyon
13	Dünyadaki sağlık akreditasyon programları
14	Sınav öncesi genel tekrar

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	1	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	14
Ara Sınav 1		10	1
Ödev 1		5	1
Ödev 2		5	1
Final		15	1
Ders İş Yüğü:		119	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		4,67	

Program Çıktıları

- 1 Sağlık Yönetimi eğitim programı kapsamında gerekli mesleki tüm bilgiyi kavrama becerisi kazanır.
- 2 Sağlık Yönetimi programında öğretilen bilgileri uygulama becerisi kazanır.
- 3 Sağlık Yönetimi programının uygulamalarında gereken çağdaş bilgi, araç ve gereçleri kullanabilme becerisi kazanır.
- 4 Mesleki bilgi ve beceriyi çağdaş ve bilimsel gelişmelere uyarlayabilme becerisi kazanır.
- 5 Toplumun sağlık problemlerini tanımlama, modelleme ve çözüme becerisi kazanır.
- 6 Tanımlanmış bir hedef doğrultusunda bir süreci çözümlenme ve yönetim esaslarını planlama becerisi kazanır.
- 7 Sağlık Yönetimi eğitimini ulusal ve uluslararası çerçeve içerisinde düşünebilme becerisi kazanır.
- 8 Sağlık hizmetlerinin sunumundaki problemleri tanımlama, analiz etme ve sonuçları yorumlama becerisi kazanır.
- 9 Disiplin içi ve disiplinler arası takım çalışması yapabilme becerisi kazanır.
- 10 Yönetimsel becerileri geliştirerek karar alma ve organize etme becerisi kazanır.
- 11 Sözlü ve Yazılı iletişim becerileri kazanır.
- 12 Mesleki etik ve sorumluluk alma becerisi kazanır.
- 13 Kalite ve yeni teknolojiler konusunda bilgi sahibi olma ve kullanabilme becerisi kazanır.
- 14 Sağlık Yönetimi programında öğrenilen bilgiler ışığında toplumun sağlık problemlerine yönelik araştırma yapma becerisi kazanır.
- 15 Yaşam boyu öğrenme bilinci kazanır.

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	PÇ 12	PÇ 13	PÇ 14	PÇ 15
Kalite ve kalite ile ilgili kavramları açıklayabilir.	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	3	5	3	5
Kalite iyileştirme tekniklerini kullanabilir.	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5
Kalite gelişimini tartışabilir.	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5
Temel kalite araçlarını açıklayabilir.	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	5	3	5
Kalite ile ilgili kavramları ve araçları sağlık yönetimi alanına entegre edebilir.	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
Ortalama Değer	5	5	5	5	3	4,6	5	5	3,4	5	4	3,4	5	3,8	5