



— İSTANBUL —
OKAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE YÖNETİMİ

2024

EKİBİMİZ



Kenan SAYIN

Genel Sekreter

kenan.sayin@okan.edu.tr

Fatma PALACI

Genel Sekreter Yardımcısı

fatma.palaci@okan.edu.tr

Banu AÇIKGÖZ

Kalite Yöneticisi

banu.acikgoz@okan.edu.tr

Begüm GÜNDÜZ

Kalite Uzmanı

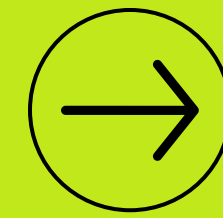
begum.gunduz@okan.edu.tr

İÇERİK

Kalite Kavramı
Kalite Yönetimi
Toplam Kalite Yönetimi
Kalite Güvence Sistemi
OKAN'da Kalite Yönetimi
Sürekli İyileştirme
PUKÖ Döngüsü
Örnek Vaka Çalışması



Kalite Kavramı



Bir hizmet, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları, istenilen zaman içerisinde karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamıdır.

Geleneksel Bakış



ÇAĞDAŞ ANLAYIŞ

HATA YAKALAMAK

Hataları tespit etme yaklaşımı
(Detecting-Dedektiflik)

HATALARI ÖNLEMEK

Hataları önleme yaklaşımı
(Proactive-Önüne geçme)

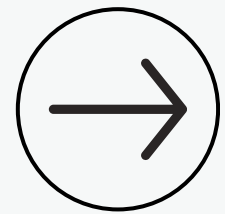
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ



Bir organizasyonun amaçlarını gerçekleştirmek için insan ve maddi kaynaklarını en etkin biçimde kullanmayı amaçlayan bir yönetim felsefesi ve kurum uygulamalarıdır.

Genel yönetim fonksiyonunun, kalite politikasını, hedeflerini ve sorumluluklarını saptayan; ve onları kalite sistemi içinde kalite planlama, kalite kontrol, kalite güvence ve kalite iyileştirme gibi araçlarla uygulamaya koyan tüm faaliyetlerdir.

KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ



Üniversitenin Kalite Komisyonu , “Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği’ne” göre oluşturmuş olduğumuz “Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları Yönergesine ” dayanılarak çalışmalarına devam etmektedir.

KALİTE POLİTİKASI



İstanbul Okan Üniversitesi Kalite Politikası web sayfamızda ve ortak alan U klasöründe bulunmaktadır.



Standartlar



İstanbul Okan Üniversitesi Türkiye' de ISO Sertifikasına Sahip İlk Vakıf Üniversitesidir



ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi



ISO 20000:2018 Bilgi Teknolojileri Hizmetleri Yönetim Sistemi



ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi



ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi



ISO 27701:2013 Kişisel Veri Yönetimi



ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemleri



Kalite El Kitabı

Kalite El Kitabı; ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi içerisinde doküman yapısının tarif edildiği kullanım kılavuzu niteliğindeki en önemli dokümandır.

Kalite El Kitabımıza ortak alan U klasörü içerisinde ulaşabilirsiniz.



— İSTANBUL —
OKAN ÜNİVERSİTESİ

İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

ISO 9001:2015

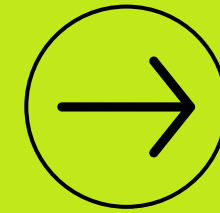
20
23

SÜREÇ EL KİTABI

YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ SÜREÇ EL KİTABI

Bu süreç el kitabı, İstanbul Okan Üniversitesi çalışanları için, Kalite Yönetimi Birimi tarafından hazırlanmıştır.

Mayıs 2023



Süreç El Kitabı, mevcut gelişmeler göz önünde bulundurularak süreçlerin tanımlarını ve akışlarını yazılı hale getirip ilgili tüm paydaşlarla paylaşılmasını ve yayılımını sağlamak suretiyle süreçlerle yönetim modelini etkili ve verimli bir şekilde uygulamak amacıyla hazırlanmıştır.



FORMLAR, PLANLAR, DOKÜMANLAR ,PROSEDÜRLER

*ortak alan U klasörü içerisinde
bulunan formları kullanacağınız zaman
formları masa üzerinize
kopyalamayınız.*

Formların üzerindeki değişiklik yetkisi sadece "Kalite Yönetimi"ndedir. Değişiklik bilgileri form numaralarının sonunda bulunan revizyon numaralarıyla takip edilmektedir.

Formlar üzerindeki değişiklik taleplerinizi "kaliteyonetim@okan.edu.tr" mail adresine bildiriniz. İncelemeler sonunda gerekli görülürse formlarda değişiklik yapılacaktır.

KAIZEN



IMPROVEMENT



QUALITY



ADVANCEMENT



CONTINUOUS



SUCCESS



IMPLEMENTATION

SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

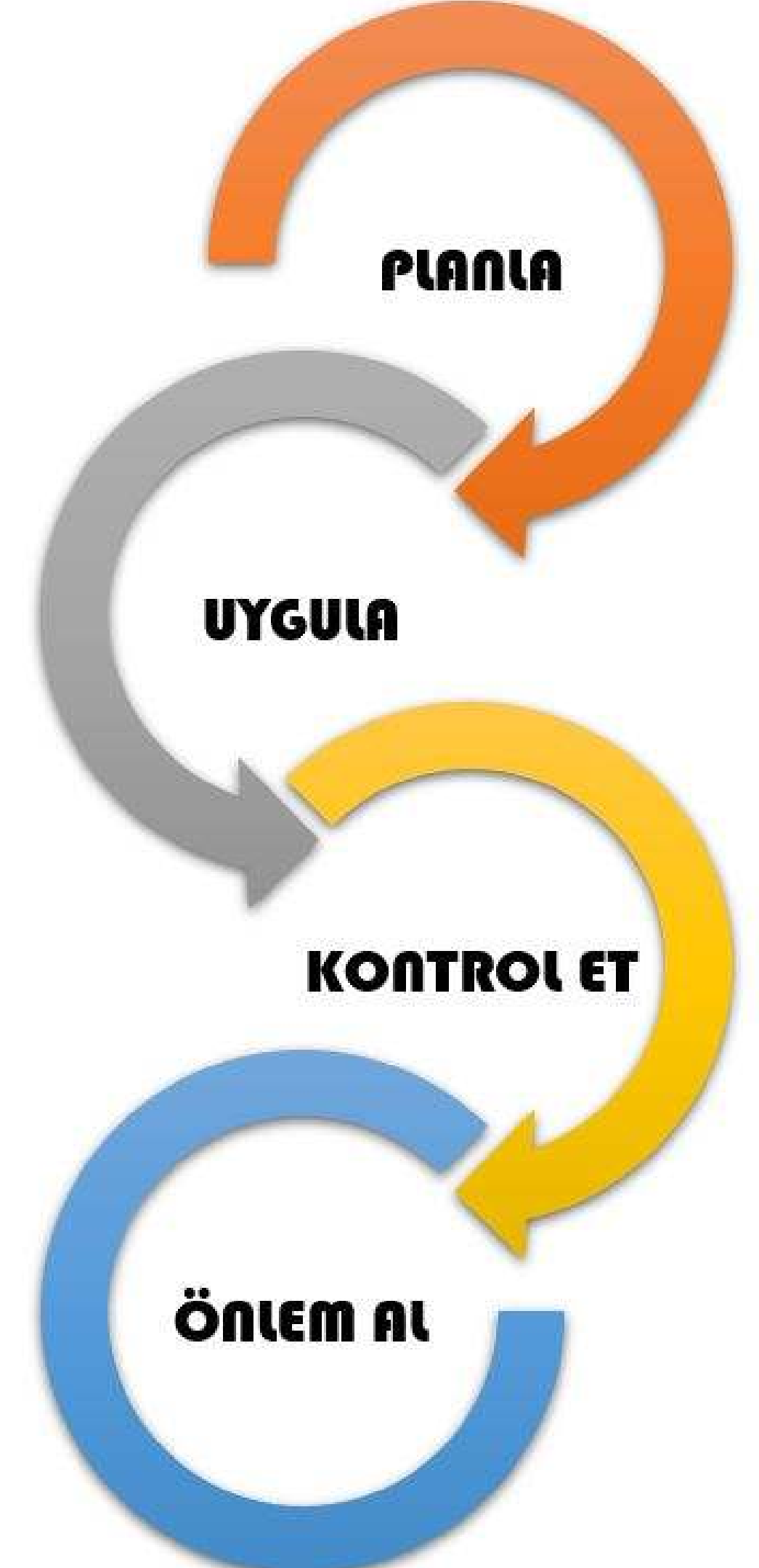
Her geçen günün bir önceki günden daha iyi olması için evde, işyerinde ve sosyal yaşamda sürekli çaba sarf etmek.



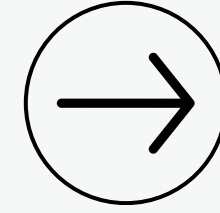
PUKÖ Nedir?

Sürekli iyileşmeyi amaçlayan bir dögüdür.

- Faaliyetler, stratejik bir şekilde **Planlanmalıdır.**
- Amaç ve hedeflere ulaşmak için **Uygulamaya** özen gösterilmelidir.
- Sonuçların **Kontrol Edilmesi** için izleme ve değerlendirme yapılmalıdır.
- İyileştirmeyi ve sürdürülebilirliği sağlayacak **Önlemler Almalıdır.**



PUKÖ'yu *Neden Kullanırız?*



- Nasıl daha verimli ve etkin çalışılacağını gösterir.
- Açık iletişim ve rollerle ekip çalışmasını destekler.
- Çalışmanın sürekliliğini sağlama yöntemidir.

Vaka Analizi

1. A Kenti Devlet hastanesi 1995 yılında kurulmuştur. Kentin Turistik bir yer olması sebebiyle özellikle yaz aylarında hastanede yoğunluk yaşanmaktadır.
2. A Sahil kenti olmasına rağmen etrafının dağlık oluşu nedeniyle ender düz alanlardan birine yapılmış olan havaalanının yanına Hastane inşa edilmiştir.
3. Uçakların iniş ve kalkışlarında çıkarmış olduğu gürültü ve titreşim sebebiyle hastane personelinde ve hastalarda endişe, zaman zaman da korku meydana gelmektedir.
4. Ayrıca çalışanların gürültü dolayısıyla depresif davranışlarındaki artmalar sonucu hastane personeli ile hastalar arasında sürtüşmeler meydana gelmektedir.
5. Hastane, şehrin dışında olduğundan ve lojman desteği de sağlanamadığından çalışan personel hastaneye ancak servislerle gelebilmektedir. Bu da istemeden de olsa gecikmelere ve planlanan çalışmaların aksamasına sebep olmaktadır.

Tanımlama

Birim	Kalite Yönetim	Hazırlama Tarihi:	15.11.2023
Konu	Hastanedeki gürültünün, personel operasyonlarındaki olumsuz durumların engellenmesi.		
İlgili Kontrol Faaliyeti ve Paydaş Katılımı	Hastane Yönetimi		
İyileştirme Periyodu	Yılda 2 dönem		

Planlama

Faaliyet	Hastane binasındaki yalıtımsal eksiklikler ile ilgili ses ölçümlerinin yapılması ve analiz edilmesi, servislerdeki gecikmelerin takibi amacıyla servis saatlerinin kontrol edilerek hangi servisin hangi saatlerde geciktiğinin tespit edilmesi ve olası saat veya servis sayısı değişikliklerinin planlanması, personele eğitimlerinin planlanması
Sorumlu	Hastane Yönetimi
Nesnel Kanı	Ses ölçüm evrakları, personel giriş çıkış saatleri çizelgesi, şikayet formları ve eğitim sunumları
Planlama Periyodu	Yılda 2 dönem

Uygulama

Faaliyet	Hastane binasında yalıtım çalışması için fiyat alınması, sözleşme yapılarak çalışmanın başlatılması ve sürecin takip edilmesi, yeni servis araç sayılarının ve saatlerinin uygulamaya geçmesi ve personele eğitim verilmesi
Sorumlu	Hastane Yönetimi
Nesnel Kanıt	Fiyat anlaşması, sözleşme, yeni servis saati planları, eğitim imza tutanakları
Uygulama Periyodu	Yılda 2 dönem

Kontrol

Faaliyet	Yalıtım firmasından çalışmanın tamamlandığına dair bilgi alınması ve ses ölçümlerinin yapılarak önce ölçümlerle olan değişikliğin gözlenmesi, servislerde olan gecikmelerin devam edip etmediğine dair giriş çıkış saatlerinin karşılaştırılması ve hastalara memnuniyet anketi yapılarak personelden olan memnuniyetlerinin ölçülmesi
Sorumlu	Hastane Yönetimi
Paydaş Katılımı	Hastane personeli, servis çalışanları
Nesnel Kanıt	Tamamlanma belgesi, ses ölçümü analizi raporları, personel giriş çıkış saatleri çizelgesi, memnuniyet anketleri
Kontrol Periyodu	Yılda 2 dönem.

Önlem Alma

Faaliyet	Yapılan yalıtım işleminin gürültüyü azalttığı, servis saatlerinin yeniden planlaması ile personelin giriş çıkış saatlerinde gecikme olmadığı gözlemlendi, hasta memnuniyet anketlerinden şikayetlerin azaldığı gözlemlendi. Tüm çalışmaların kontrol edilerek güncellenmesi ile ilgili toplantı yapıldı.
Sorumlu	Hastane Yönetimi
Nesnel Kanıt	Toplantı tutanağı
Önlem Periyodu	Yılda 2 dönem.

Vaka Analizi - Sıra Sizde

- 1. Hastanede yeni göreve getirilen Başhekim Yusuf Yavaş'ın daha önce başhekimlik tecrübesi bulunmamaktadır.**
- 2. Yöneticilik konusunda yetersiz olduğu çok rahat görülebilmektedir. Başhekim de dâhil olmak üzere yeni gelen personele hastanenin yapısı, prosedürler ve Görev Tanımları ilgili yazılı evrak verilmemiştir.**
- 3. Başhekim evrakları istemiş; ancak evrakların bir ay önce arşivi su bastığı için geçmiş tüm kayıtlarla birlikte kullanılamaz halde olduğu öğrenmiştir.**

Hiçbir şey ve durum
iyileştirilemeyecek kadar
mükemmel değildir.

KAIZEN