

**DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE VE MÜKEMMELLİK MERKEZİ  
STRATEJİK PLANI**

**2007-2011**

**DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE VE MÜKEMMELLİK MERKEZİ**  
**STRATEJİK PLANI**

**İÇİNDEKİLER TABLOSU**

A. GİRİŞ.....	3
B. DURUM ANALİZİ.....	6
1. PAYDAŞ ANALİZİ.....	6
2. SWOT ANALİZİ.....	7
I. İÇ ÇEVRE ANALİZİ.....	7
II. DIŞ ÇEVRE ANALİZİ.....	8
C. GELECEĞE BAKIŞ.....	9
1. MİSYON.....	9
2. VİZYON.....	9
3. DEĞERLER.....	9
4. KALİTE VE MÜKEMMELLİK MERKEZİNİN ANA HEDEFLERİ.....	9
D. STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER.....	10
1. STRATEJİK AMAÇ.....	10
2. STRATEJİK AMAÇ.....	10
3. STRATEJİK AMAÇ.....	11
4. STRATEJİK AMAÇ.....	12
5. STRATEJİK AMAÇ.....	13
6. STRATEJİK AMAÇ.....	13
7. STRATEJİK AMAÇ.....	14
8. STRATEJİK AMAÇ.....	15
STRATEJİK AMAÇ 1:Uluslararası kalite örgütleriyle işbirliği anlaşmaları yapmak ve uluslararası toplantılara katılmak.....	16
STRATEJİK AMAÇ 3: Kalite konusunda dünyada öncülük eden hastane ve üniversitelerle işbirliği yapmak ve ortak projeler üretmek.....	16
STRATEJİK AMAÇ 5: Kalite ve Mükemmellik alanında uluslararası karşılaştırmalar yapabilmek ve bu yayınları takip etmek, teorik bilgiyi pratik hayatta kullanabilmek.....	16
STRATEJİK AMAÇ 7: Akreditasyon ve/veya belgelendirme sürecinde merkezden talep edilen danışmanlık ve destek hizmetlerini sağlamak.....	16

# DEÜ KALİTE VE MÜKEMMELLİK MERKEZİ

## STRATEJİK PLANI

### A.GİRİŞ

Dokuz Eylül Üniversitesi Kalite ve Mükemmellik Merkezi, 2005 yılı Kasım ayında kalite ve mükemmellik alanındaki araştırmalara destek olmak ve geliştirmek amacıyla kurulmuştur. Merkezin hedefleri arasında; sağlık hizmetlerinde kaliteyi artırma, iş yaşamı kalitesini artırma, ürün ve hizmetlerin kalitesini artırma, süreçlerin ve işlemlerin kalitesini artırma bulunmaktadır.

Kalite, giderek küreselleşen dünyada müşteri tatminine yönelik olarak yönetimin ve çalışanların katılımı, standardize ürünle çalışmaları, ürünlerin, hizmetlerin ve süreçlerin sürekli iyileştirme çalışmalarını temel alan bir yönetim felsefesidir. Bu bağlamda, merkezin faaliyetleri arasında, başta sağlık sektörü olmak üzere hizmet işlemlerinde ve üretimde Kalite ve Mükemmelliği yönetmek ve uyumlaştırmak, araştırma burslarını desteklemek ve gerek şirketlerden, gerekse kar amacı gütmeyen organizasyonlardan burslar sağlamak önemli bir faaliyet alanı olacaktır.

Özellikle yetenekli lisansüstü öğrencilerin kalite performansı geliştirme ve mükemmellikle ilgili çalışmalarını sürdürmelerine yönelik olarak, merkez kadrosu ve öğrenciler için araştırma olanakları sağlamak, ticari sertifikasyon ve kalite danışmanlık kurulları yoluyla devlet, devlet kurumları ve endüstri kuruluşları arasındaki bağlantı ve ortak çalışmaların devamlılığını sağlamak merkezin diğer faaliyetleri arasındadır.

Ayrıca, dünya çapındaki üniversitelerden akademisyen ve araştırmacılar arasında akademik araştırma grubu ağı oluşturarak bilgi alışverişini sağlamak. Bu bağlamda ortak araştırma amaçlı kısa ve uzun dönemli ziyaretler yoluyla bu gruplar arasındaki araştırma iletişimini desteklemek, kalite, mükemmellik ve bunlarla ilgili alanlarda iletişimi desteklemek, araştırma sonuçlarını yaymak ve yeni eğilim ve gelişmeler hakkında bilgi sağlamak amacıyla atölye çalışmalarını ve seminerleri desteklemek ve düzenlemek hedeflenmektedir.

### MERKEZİN FAALİYETLERİ

- ✓ Üretim ve hizmet sektöründe, özellikle sağlık ve turizm olmak üzere, kalite ve mükemmelliği yerleştirmek ve ileriye götürmek.
- ✓ Özellikle yetenekli lisansüstü öğrencilerin kalite ve mükemmellikle ilgili çalışmalarını sürdürmelerine yönelik olarak, merkez kadrosu ve öğrenciler için araştırma olanakları sağlamak.
- ✓ Kalite ve mükemmelliğe ulaşmada akreditasyon ve sertifikasyon kapsamında kamu kurumları ile hizmet ve endüstri kuruluşlarına danışmanlık yapmak.
- ✓ Ülkemizde bir akademik araştırma grubu ağı oluşturmak.
- ✓ Kalite Mükemmellik Merkezine (CQE) ortak araştırma amaçlı kısa ve uzun dönemli çalışmaları desteklemek.
- ✓ Kalite ve mükemmellik kapsamında araştırma burslarını desteklemek ve gerek şirketlerden, gerekse kar amacı gütmeyen organizasyonlardan burslar sağlamak.
- ✓ Kalite, mükemmellik ve bunlarla ilgili alanlarda iletişimi desteklemek, araştırma sonuçlarını yaymak ve yeni eğilim ve gelişmeler hakkında bilgi sağlamak amacıyla atölye çalışmalarını ve seminerleri desteklemek ve düzenlemek.

Kalite ve Mükemmellik Merkezinin ana faaliyeti araştırmadır. Merkez kadrosu halen Kalite Yönetimi ve Mükemmellik, Kıyaslama (Benchmarking), Sürekli İyileştirme (Kaizen) Altı Sigma, Kalite Fonksiyon Göçerimi, Kalite Maliyetleri, ISO 9000, ISO 14000, ISO 13485, ISO 15189, HACCP, OHSAS, Sosyal Sorumluluk, Akreditasyon, Süreç Yönetimi, Hasta Güvenliği Kültürü, Sağlık Sektöründe Kalite ve Mükemmellik (EFQM Modeli ve Özdeğerlendirme) gibi bir dizi alanda yüksek lisans ve doktora çalışmalarını sürdüren araştırmacılarından oluşmaktadır.

Kalite ve Mükemmellik Merkezi, hizmet ve üretim sektörlerinde Kalite Sistemlerini yerleştirmek amacıyla ISO 9000, ISO 22000, ISO 27001, ISO 17025 ve ISO 15189 standartlarının yayılımına katkıda bulunmaktadır.

Kalite ve Mükemmellik Merkezi özellikle hem kendi üniversitesi bünyesinde hem de kamu ve özel sektöre kalite yönetim sistemlerinin uygulanmasına yönelik eğitim ve danışmanlık hizmeti vermektedir.

### **Çalışmalar ve Araştırmalar**

- ✓ DEÜ, Hemşirelik Biriminde ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması, Özkan Tütüncü
- ✓ DEÜ, Diyaliz Merkezlerinde ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması, Özkan Tütüncü
- ✓ DEÜ, Sterilizasyon Biriminde ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması, Özkan Tütüncü
- ✓ DEÜ, Beslenme ve Diyetetik Biriminde ISO 22001:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin Kurulması, Özkan Tütüncü
- ✓ Hasta Bakımında Hasta Güvenliği Kültürü, Özkan Tütüncü
- ✓ Ecza Depolarında Kalite Maliyetlerinin Süreç ve Performans Bazlı Analizi, Arzu Bodur
- ✓ Hastanelerde Çalışma Yaşamı Kalitesi ve Çalışma Yaşamı Dengresi Arasındaki İlişki, Deniz Küçükusta ve Özkan Tütüncü
- ✓ Tıbbi Bilgi Sistemlerinde Süreç Haritalamanın Geliştirilmesi, Uğur Soyan ve Özkan Tütüncü
- ✓ İş Sağlığı ve İş Güvenliği Sisteminin (OHSAS) Sağlık Kurumları Açısından Değerlendirilmesi, Nevzat Devebakan
- ✓ Sağlık Hizmetleri Yönetimi Müfredatının Kalite Geliştirme Açısından Analizi, Özkan Tütüncü ve Nevzat Devebakan
- ✓ Tıbbi Bilgi Sistemlerinde ISO 27001 Güvenlik Standartlarının Değerlendirilmesi, Özkan Tütüncü
- ✓ Sterilizasyon Birimlerinde ISO 13485 ve 14971 Etkinliğinin Analizi, Özkan Tütüncü ve Hülya Erbil
- ✓ Sağlık Kurumlarında Malcolm Baldrige Özdeğerlendirme Sisteminin Analizi, İpek Kiremitçi
- ✓ Sağlık Kurumlarında Hasta Güvenliği Kültürü ve Değerşime Direnç, Emre Yıldız
- ✓ Sağlık Kurumlarında Hasta Hakları Algısı, Aslı Baykan

- ✓ Sağlık Kuruluşlarında Risk Yönetimi Modelinin Oluşturulması, Ahmet Kılıç, Görkem Nizamoğlu ve Habil Gökmen
- ✓ Sağlık Turizminde Hastaların Kalite Algılarının Değerlendirilmesi, İlkay Taş, Özkan Tütüncü ve Metin Kozak
- ✓ Sağlık Kurumlarında Entegre Kalite Yönetim Sistemleri Eğitimi Projesi, Özkan Tütüncü, İlkay Taş, Deniz Küçükusta ve İpek Kiremitçi

## B.DURUM ANALİZİ

### 1. PAYDAŞ ANALİZİ

Paydaşlar	Hizmet Alanlar	Çalışanlar	Temel Ortak	Stratejik Ortak
Akademik Personel	•	•		
İdari personel	•			
Milli Eğitim Bakanlığı			•	
Maliye Bakanlığı			•	
Sağlık Bakanlığı			•	
Valilik			•	
Diğer Bakanlıklar				○
Yüksek Öğretim Kurumu			•	
TÜBİTAK – TÜBA				•
İşverenler ve Firmalar	•		•	
Yerel yönetimler			•	•
Araşt. Kuruluş Fonları (yabancı/ulusal)			•	
Finansal ve Mali kuruluşlar	○			○
Diğer Kamu Kuruluşları	•		•	
AB Birimleri				•
Ulusal ve Yabancı Araştırma M.				•
• : Tümü ○ : Bazıları				

## 2. SWOT ANALİZİ

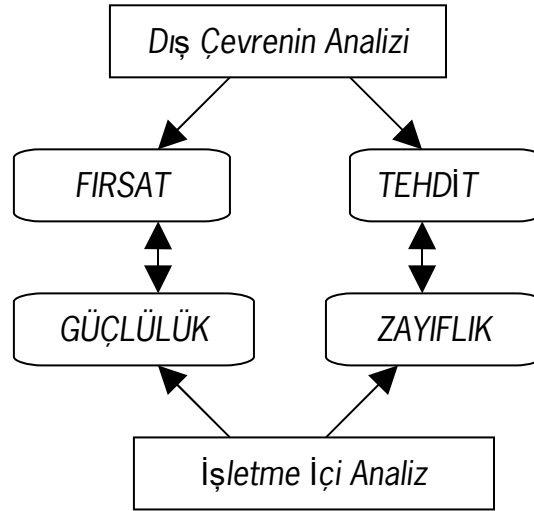
Strong, Weakness, Opportunity ve Threat kelimelerinin baş harflerinden oluşan SWOT, işletmelerin çevresini; teknolojik, politik, ekonomik, ekolojik dinsel etkilerden oluşan unsurlarla genel çevre olarak ve sendikalar ile ilişkisi, rakipler ile rekabeti, müşterileri, pazar, pazar payı v.b. konularla da yakın çevresi olarak iki uzaklık derecesinde inceleyerek, oluşabilecek fırsatların getirilerini ya da oluşabilecek tehditlerin götürülerini saptar. İşletme içi analiz ile de işletmelerin faaliyetlerinde güçlü olduğu yanları ile zayıf olduğu konuların belirlenerek, oluşturulacak işletme stratejisinin kararlaştırılmasında bu güçlülük, zayıflık, fırsat ve tehditlerin göz önünde tutularak en iyi stratejinin belirlenmesini sağlayan bir analiz tekniğidir.(1)

**Güçlü Yönler:** İşletmenin herhangi bir konuda rakiplerine göre daha etkili ve verimli olması hali.

**Zayıf Yönler:** Rakiplere göre daha az verimli veya etkili olunan yönler.

**Fırsat:** Çevrenin işletmeye sunduğu ve amaçlarını başarıyla gerçekleştirmesi için herhangi bir durum.

**Tehdit:** İşletme amaçlarına ulaşmayı zorlayan/imkânsızlaştıran yeni durum.



### I. İÇ ÇEVRE ANALİZİ

#### GÜÇLÜ YÖNLER

- ✓ Yurtdışı eğitimli akademik personelin varlığı
- ✓ Multidisipliner alanda hizmet veren bir merkez olması
- ✓ İdari ve akademik birimlerle uyumlu çalışma
- ✓ Nispeten küçük bir birim olması nedeni ile kararların çabuk alınabilmesi

- ✓ İdari yetkilerin yasa ve yönetmeliklerle belirli olması.
- ✓ Takım ruhu içinde çalışma
- ✓ Özverili personel
- ✓ Dokuz Eylül adının marka olması
- ✓ Disiplinlerarası çalışmalarda bulunulabilmesi
- ✓ Farklı alanlarda mal üreten ve hizmet sunan şirketlerle yapılan işbirlikleri ve ortak çalışmalar
- ✓ Uluslararası projelere katılım
- ✓ DEÜ Hastanesinde ile kalite çalışmalarının yürütülmesi
- ✓ Merkez Müdürünün Asya Pasifik Kalite Ağı, Avrupa Kalite Örgütü ve Uluslararası Standartlar Örgütüne üye olabilme potansiyelinin olması
- ✓ İdari ve akademik birimlerle uyumlu çalışma

#### ZAYIF YÖNLER

- ✓ Fiziksel altyapı eksiklikleri
- ✓ Ulusal ve uluslararası toplantılara katılmak için finansal desteğin olmaması
- ✓ Yeni kurulan bir merkez olmasından dolayı çok iyi tanınmaması
- ✓ Kısıtlı kadro olması

## **II. DIŞ ÇEVRE ANALİZİ**

#### FIRSATLAR

- ✓ AB çerçeve programları
- ✓ Kalifiye işgücüne artan gereksinim
- ✓ Hükümetin eğitim ve araştırmaya ayırdığı paya ilişkin düzenlemeleri
- ✓ Avrupa Birliği Hareketlilik Programlarının varlığı
- ✓ Küreselleşme
- ✓ Araştırma fonu desteği
- ✓ TÜBİTAK destek programları
- ✓ Üniversite kütüphanesinin çok iyi olanaklara sahip olması
- ✓ Uluslararası yayınlara kolay ulaşılabilirlik

#### TEHDİTLER

- ✓ Araştırma ve geliştirmeye verilen fonların yetersizliği
- ✓ Bilim ve eğitim alanlarındaki yatırımların yetersizliği
- ✓ Ekonomik kaynakların yetersizliği
- ✓ Merkez üyeleri için kadro verilmemesi
- ✓ Bütünsellik ve devamlılık içermeyen idari değişiklikler
- ✓ Cehalet

## **C.GELECEĞE BAKIŞ**

### **1. MİSYON**

Merkezin amacı sağlık, üretim, hizmet, eğitim, kamu alanlarında kalite ve mükemmellik hakkında bilgi üretmek, var olan bilgileri paylaşmak ve yayılımını sağlamaktır.

### **2. VİZYON**

Sürekli iyileştirme kültürü benimsemiş, mevcut kaliteyi geliştirirken mükemmelliğe ulaşma çabalarında kurumlara rehberlik eden örnek bir merkez olarak faaliyet göstermek.

### **3. DEĞERLER**

- ✓ Takım çalışması
- ✓ Liderlik
- ✓ Saygı
- ✓ Bütünlük
- ✓ Etkinlik
- ✓ Kalite
- ✓ Mükemmellik değerlerinin bir takipçisi olmak.

### **4. KALİTE VE MÜKEMMELLİK MERKEZİNİN ANA HEDEFLERİ**

Merkezin ana hedefleri aşağıdaki sınıflandırılabilir:

2011 yılında KMM,

- ✓ Kalite ve mükemmelliği geliştirecek yeni bilgiler üretebilmek için uzman akademisyenler ve profesyonellerle çalışan lider bir araştırma merkezi olmak;
- ✓ Paydaşlarına ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik gerçek eğitim tecrübeleri sunmakla ünlü müşteri odaklı bir kuruluş olmak;
- ✓ Bölgenin sosyal, ekonomik, kültürel ve entelektüel seviyesine katkıda bulunma ve kamu sektörü kalite hareketi üzerinde önemli bir etki olabilmek;
- ✓ Sağlık, üretim, hizmet, kamu eğitim sektörlerinde kalite akreditasyonu konusunda güçlü bir bölgesel hizmet sağlayıcı olmak;
- ✓ Yenilik ve yaratıcılık konularında üretici ve geliştirici rol oynamak;

- ✓ Sağlık, üretim, hizmet, kamu eğitim sektörlerinde akademisyenler, profesyoneller, kamu kurumları ve özel kuruluşlar tarafından kalite çalışmalarına katkılarından dolayı, tanınan ve dünya çapında ortaklıklara açık bir uluslararası bir merkez olmak.

## **D.STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER**

### **1. STRATEJİK AMAÇ**

**Uluslararası kalite örgütleriyle işbirliği anlaşmaları yapmak ve uluslararası toplantılara katılmak.**

#### Hedef 1.1

2008 Şubat ayında APQN Asia Pacific Quality Network kongresine üye olarak katılmak.

#### Hedef 1.2

EOQ Avrupa Kalite Örgütü'nün her yıl düzenlediği ve 2008'deki toplantılarına katılmak.

#### Hedef 1.3

2008 yılında Uluslar arası Standartlar Örgütü'nün (ISO) belirlediği özellikle sağlık ve turizm ile ilgili komitelerde yer almak.

#### Hedef 1.4

2009 yılında Asya Kalite Örgütü'ne (Asian Network For Quality, ANQ) üye olmak.

#### **TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ**

- ✓ Katılımda bulunulan Asia Pacific Quality Network Kongresi
- ✓ Katılımda bulunulan EOQ Avrupa Kalite Örgütü toplantıları
- ✓ Yer alınan ISO komiteleri
- ✓ Asya Kalite Örgütü üyeliği

### **2. STRATEJİK AMAÇ**

**Ülkemizdeki sağlık hizmetlerinde kalite geliştirme ve standardizasyon sağlayabilmek için Türkiye'ye özgü bir standart geliştirmek ve uygulama öncülüğünü yapmak.**

#### **Alt amaç 2.1**

Türkiye'de sağlık kurumlarında uygulanabilecek bir standartlar bütünü yayınlamak.

### Hedef 2.1.1

2011 yılı sonuna kadar ülkemizde sağlık hizmetlerinde uygulanabilecek bir standart oluşturmak.

### Hedef 2.1.2

Türkiye'de sağlıkta kalite geliştirme ve akreditasyon alanında lider kuruluşlarla standart oluşturma konularında işbirliği yaparak uzman görüşlerinden yararlanmak.

### **Alt amaç 2.2**

Hazırlanan standartlar bütününcü öncelikle Uygulama ve Araştırma Hastanemizde uygulayarak öncü ve örnek olmak.

### Hedef 2.2.1

Hastanemizde 2010 yılı sonuna kadar standardizasyon sisteminin kurulması için alt yapı çalışmalarının tamamlanması.

### Hedef 2.2.2

ISO 9001 Kalite Belgesi alan birimlerimizin kalite çalışmalarını yürütürken sistemin daha kapsamlı bir çalışmaya uyumlu olacak şekilde yapılandırılması.

#### **TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ**

- ✓ Kurumlar arası ortak çalışmalarda artış
- ✓ Uygulamalar ile ilgili yayınların yapılması
- ✓ Ulusal kabul gören bir sağlık standardizasyon ve akreditasyon sisteminin yayınlanması
- ✓ Sağlık Hizmetlerine yönelik hazırlanan standartlar bütününcü uygulanabilirliği
- ✓ Sağlık Hizmetlerine yönelik hazırlanan standartlar bütününcü kalitesi
- ✓ Sağlık Hizmetlerine yönelik hazırlanan standartlar bütününcü etkililiği

### **3. STRATEJİK AMAÇ**

**Kalite konusunda dünyada öncülük eden kurum ve üniversitelerle işbirliği yapmak ve ortak projeler üretmek**

### Hedef 3.1.

2008 yılında AB Leonardo da Vinci Hareketlilik Programı kapsamında Avrupa Birliği Projesi yürütmek.

### Hedef 3.2

2008 yılında Leonardo da Vinci Yenilik Transferi Programı Polonya, Almanya ve Avusturya'da bulunan kalite merkezleri ve sağlık kurumları ile işbirliği yapmak.

#### **TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ**

- ✓ Hazırlanan AB Leonardo da Vinci Hareketlilik Proje sayısı
- ✓ Kabul edilen AB Leonardo da Vinci Hareketlilik Proje sayısı
- ✓ Hazırlanan Leonardo da Vinci Yenilik Transferi Proje sayısı
- ✓ Kabul edilen Leonardo da Vinci Yenilik Transferi Proje sayısı

## **4. STRATEJİK AMAÇ**

**Kalite ve Mükemmellik Merkezi'nin tanınmışlığını arttırmak**

### **Alt amaç 4.1.**

En başta kendi hastanemiz ve diğer tüm sağlık çalışanları üzerinde oluşacak olumlu düşüncelerden yararlanarak danışmanlık ve eğitim sayısını arttırmak.

#### Hedef 4.1.1

Merkezimizde yapılan eğitim sayısını 2009 yıl için %20 artmasını sağlamak

#### Hedef 4.1.2

Her yıl kalite geliştirme ve akreditasyon konuları ile ilgili 1 uluslararası, 3 ulusal yayın çıkarmak.

### **Alt amaç 4.2.**

Araştırma, eğitim ve diğer ulusal, uluslararası çalışmalara katılım için gereken kaynakları arttırmak

#### Hedef 4.2.1

Araştırma, eğitim giderleri için sağlanan kaynakları her yıl için %20 artmasını sağlamak

## TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

- ✓ Merkezimize eğitim için yapılan başvuru sayısı
- ✓ Dokuz Eylül Üniversitesi Araştırma Ve Uygulama Hastanesi'ne ait Arpa Boyu Dergisi'ne çıkan haber sayısı
- ✓ Gazete, televizyon ve diğer dergilerdeki yayım sayısı
- ✓ Her yıl çıkarılan uluslararası ve ulusal yayın sayısı

### 5. STRATEJİK AMAÇ

**Kalite ve Mükemmellik alanında uluslararası karşılaştırmalar yapabilmek ve bu yayınları takip etmek, teorik bilgiyi pratik hayatta kullanabilmek.**

#### Hedef 5.1

Kalite ve Mükemmellik Merkezi kadrosu ve Sağlıkta Kalite Geliştirme ve Akreditasyon ABD öğrencileri ile ulusal ve uluslararası yayın yapmak.

#### Hedef 5.2

Kalite ve Mükemmellik Merkezi kadrosu ile uluslararası projeler üretmek.

## TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

- ✓ Yapılan ulusal yayın sayısı
- ✓ Yapılan uluslararası yayın sayısı
- ✓ Hazırlanan proje sayısı
- ✓ Hazırlanan projelerin uygulanabilirliği

### 6. STRATEJİK AMAÇ

**Ülkemizde şu anda verilen sağlık hizmetlerinde kalite ve akreditasyonla ilgili ile durum tespiti yapabilmek ve öncelikli iyileştirme alanlarını belirleyerek dikkati bu alanlara çekmek.**

#### Alt amaç 6.1

Öncelikle ilimizdeki kamu ve özel hastanelerin kalite geliştirme ve akreditasyon alanında durum tespitini yapabilmek ve acil çözüm bekleyen sorunları saptamak

### Hedef 6.1.1.

2009 yılı içinde İzmir ilinde sağlıkta kalite geliştirme çalışmalarına başlamış veya akreditasyon sürecine girmiş olan kamu hastanelerini tespit etmek ve işbirliğine girmek.

### Hedef 6.1.2.

2009 yılı içinde İzmir ilinde sağlıkta kalite geliştirme çalışmalarına başlamış veya akreditasyon sürecine girmiş olan özel hastaneleri tespit etmek ve işbirliğine girmek.

### Hedef 6.1.3

2010 yılında İzmir ilinde sağlıkta kalite geliştirme çalışmaları veya akreditasyon sürecine başlamamış sağlık kurumları ile işbirliği yaparak, bu sağlık kurumlarında durum tespiti yapmak ve öncelikli alanları belirlemek.

## **TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ**

- ✓ İncelenen sağlık kurumu sayısı
- ✓ Danışmanlık verilen sağlık kurumu sayısı
- ✓ Düzeltici faaliyetlerin yürütüldüğü sağlık kurumu sayısı
- ✓ Danışmanlık verilen sağlık kurumunun sunduğu hizmetin kalitesi ile ilgili göstergeler
- ✓ Danışmanlık verilen sağlık kurumlarında hizmet kalitesindeki artış

## **7. STRATEJİK AMAÇ**

**Akreditasyon ve/veya belgelendirme sürecinde merkezden talep edilen danışmanlık ve destek hizmetlerini sağlamak.**

### Hedef 7.1

2008 yılında merkez olarak destek verilen aşağıdaki birimlerin belgelendirilmesi sürecini yönetmek ve bu süreci tamamlamak.

- ✓ Dokuz Eylül Üniversitesi Diyaliz Birimi, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi
- ✓ Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Birimi, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi
- ✓ Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik YO, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi
- ✓ Dokuz Eylül Üniversite Hastanesi, ISO 22000 Gıda Güvenliği Sistemi
- ✓ Dokuz Eylül Üniversite Hastanesi Sterilizasyon Birimi, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi

### Hedef 7.2

2009 yılında merkez olarak destek verilen aşağıdaki birimlerin belgelendirilmesi sürecini yönetmek ve bu süreci tamamlamak.

- ✓ Dokuz Eylül Üniversite Hastanesi Sterilizasyon Birimi, ISO 13485 Tıbbi Cihazlar için Kalite Yönetim Sistemi
- ✓ Dokuz Eylül Üniversite Hastanesi Sterilizasyon Birimi, ISO 14971 Tıbbi Cihazlarda Risk Yönetimi Uygulaması

#### **TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ**

- ✓ Danışmanlık ve destek sağlanan kurum sayısı
- ✓ Danışmanlık ve destek hizmeti sağlanan kurum sayısı
- ✓ Belgelendirme süreci tamamlanan kurum sayısı

### **8. STRATEJİK AMAÇ**

**Kalite ve Mükemmellik Merkezi olarak hizmet sektöründe faaliyet gösteren tüm kurum ve kuruluşlara yönelik kalite ile ilgili eğitimler vermek**

#### Hedef 8.1

2008 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi hastanesinden gelen eğitim taleplerine göre eğitim programları düzenlemek.

#### Hedef 8.2

2008 yılında hizmet sektöründeki diğer kurum ve kuruluşlardan gelen taleplere yönelik eğitim vermek.

#### **TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ**

- ✓ Dokuz Eylül Üniversitesi hastanesinden gelen eğitim talebi sayısı
- ✓ Dokuz Eylül Üniversitesi hastanesine verilen eğitim sayısı
- ✓ Hizmet sektöründe bulunan diğer kurum ve kuruluşlardan gelen eğitim talebi sayısı
- ✓ Hizmet sektöründe bulunan diğer kurum ve kuruluşlara verilen eğitim sayısı

### **GERÇEKLEŞTİRİLMİŞ STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER**

**STRATEJİK AMAÇ 1: Uluslararası kalite örgütleriyle işbirliği anlaşmaları yapmak ve uluslararası toplantılara katılmak.**

Hedef 1.1:2008 Şubat ayında APQN Asia Pacific Quality Network kongresine üye olarak katılım gerçekleşmiştir.

Hedef 1.2: EOQ Avrupa Kalite Örgütü'nün 2008'de düzenlediği toplantıya katılım gerçekleşmiştir..

**STRATEJİK AMAÇ 3: Kalite konusunda dünyada öncülük eden hastane ve üniversitelerle işbirliği yapmak ve ortak projeler üretmek**

Hedef 3.1: 2008 yılında AB Leonardo da Vinci Hareketlilik Programı kapsamında 2 tane Avrupa Birliği Projesi teklifi verilmiştir.

Hedef 3.2: 2008 yılında Leonardo da Vinci Yenilik Transferi Programı Polonya, Almanya ve Avusturya'da bulunan kalite merkezleri ve sağlık kurumları ile proje hazırlanmış ve Ulusal Ajansa proje teklifleri verilmiştir. Değerlendirme süreci hala devam etmektedir..

**STRATEJİK AMAÇ 5: Kalite ve Mükemmellik alanında uluslararası karşılaştırmalar yapabilmek ve bu yayınları takip etmek, teorik bilgiyi pratik hayatta kullanabilmek.**

Hedef 5.1: Kalite ve Mükemmellik Merkezi kadrosu ve Sağlıkta Kalite Geliştirme ve Akreditasyon ABD öğrencileri ile bir ulusal bir de uluslar arası yayın yapılmıştır ve yayınlara devam edilmektedir.

- ✓ Tutuncu,O., Kucukusta D., Akman A., Baykan A., Kiremitci, I. & Nizamoglu, G. (2007) The Role of Patient Safety Climate on ISO 9001 Quality Management System. 51st European Organisation for Quality Annual Congress, 22-23 May, Prague, Czech Republic
- ✓ Tutuncu,O., Kucukusta D., Kiremitci, I. , Dalmış K. A., Tekin F. A., Yazgan, M., Şen A., Bozalan E., İnceboz T., Yeğın M., Güle,ç S., Karakaya Ö.(2008)Hastanelerde Örgütsel Sapma Davranışının Analizi, 6. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi, 1-4 Mayıs, Bodrum, Muğla, Türkiye

**STRATEJİK AMAÇ 7: Akreditasyon ve/veya belgelendirme sürecinde merkezden talep edilen danışmanlık ve destek hizmetlerini sağlamak.**

Hedef 7.1: 2008 yılında merkez olarak destek verilen aşağıdaki birimlerin belgelendirilmesi sürecini yönetmek ve bu süreci tamamlamak.

- Dokuz Eylül Üniversitesi Diyaliz Birimi, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme süreci tamamlanmıştır.
- Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Birimi, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme süreci tamamlanmıştır.

- Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik YO, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme süreci tamamlanmıştır.
- Dokuz Eylül Üniversite Hastanesi, ISO 22000 Gıda Güvenliği Sistemi belgelendirme süreci tamamlanmıştır.
- Dokuz Eylül Üniversite Hastanesi Sterilizasyon Birimi, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme süreci tamamlanmıştır.