

# YÜKSEK İHTİSAS ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

Ders Adı	Ders Kodu	Yarıyıl	Teorik Ders Saati	Uygulama Ders Saati	Kredi	AKTS
Sağlıkta Kalite ve Performans Yönetimi	TDS 211	Güz	2	0	3	3
Dersin Önkoşulları	Yok					
Dersin Dili	Türkçe					
Dersin Türü	Seçmeli					
Dersin Veriliş Biçimi	Yüz yüze					
Dersin Sorumluları	Öğr. Gör. Esat SAYGIN					
Dersin Amacı	<ul style="list-style-type: none"><li>Sağlıkta akreditasyon süreci hakkında bilgi sahibi olmak.</li><li>Sağlık kurumlarının sundukları hizmetlerde kalite ve iyileştirme kavramlarını, kalite ölçüm yöntemlerini anlamak araçlarını açıklamak ve bunların mükemmeli yakalayabilmek amacıyla kullanılabilmesini sağlamak. Sağlık Sektöründeki yoğun rekabet ortamının farkındalığı ile kaliteli hizmet sunumuna ulaşma ve geliştirme amaçları doğrultusunda yaşam boyu öğrenmeye ilişkin olumlu tutum geliştirmek.</li><li>Hasta memnuniyetini maximum düzeyde sağlanmasının gerekliliğinin bilincinde olarak alanında edindiği bilgi-becerileri bağımsız ve disiplinler arası uygulamak.</li><li>Mesleki ve etik değerleri gözeterek sorunlar karşısında çözüm önerileri geliştirme yeteneğini artırmak.</li></ul>					
Dersin Öğrenme Kazanımları	<p>Bu dersin sonunda öğrenciler;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1-Kalite ve Sağlık Kalitesi kavramını kavrar.</li><li>2-Müşteri/Hasta memnuniyetinin niçin ölçülmesi gerektiğini anlar Kalite iyileştirme çalışmalarını kavrar ve uygular.</li><li>3-Kalite sistem belgelerini kavrar.</li><li>4-Müşteri memnuniyetini ölçebilir.</li><li>5-Kalite geliştirme tekniklerini uygulayabilir Yapı, süreç ve sonuç ölçülerini ayırt edebilir.</li><li>6-Sağlık hizmetlerinde sorunları saptayarak öncelikleri belirlenmesi sonucunda bunlara uygun stratejiler geliştirerek kalite iyileştirme ekiplerinin çalışmalarını yönlendirebilir.</li></ol>					
Ders İçeriği	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sağlık ve Sağlık Hizmetleri Kavramı</li><li>2. Kalite Kavramı ve Kalite Öncüleri</li><li>3. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı</li><li>4. Sağlık Kurumlarında Müşteri Memnuniyeti ve Kalite İlişkisi</li><li>5. Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Ölçülmesi</li><li>6. Kalite İyileştirmede Ekip Çalışması</li><li>7. Ara Sınav</li><li>8. Sağlıkta Toplam Kalite Yönetimi ve Sürekli İyileştirme</li><li>9. Kaizen</li><li>10. Sağlıkta Yalın Hizmet</li><li>11. Sağlık Hizmetlerinde 6 Sigma</li><li>12. Kalite İyileştirmede ve Problem Çözmede Kullanılan Araçlar</li><li>13. Sağlık Hizmetlerinde Akreditasyon, Belgelendirme ve Kalite Ödülleri</li><li>14. Hasta Güvenliği</li></ol>					
Öğretim Yöntem ve Teknikleri	Öğretim elemanı ders sunumları, soru-cevap, örnek olaylar, tartışma ve yorumlama olarak belirlenmiştir.					
Önerilen Kaynaklar	<p><b>Kaya, S. (Editör). (2014). Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi (3.Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları .</b></p> <p><b>Kaya, S. (2005). Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Kalite İyileştirme. Ankara: Pelikan Yayıncılık Ltd. Şti. Marşap, A. (2014). Sağlık İşletmelerinde Kalite Yönetimi (1.Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım. Tengilimoğlu,D. (2016) Sağlık Hizmetleri Pazarlaması (4. Baskı). Ankara:Siyasal Yayın Dağıtım</b></p> <p>Öğretim elemanının önereceği haftalık okumalar.</p>					

Staj- Uygulama	YOK	
Değerlendirme Yöntemi ve Geçme	Sayı	Toplam
Kriterleri	Ara Sınav	1
	Toplam (%)	40
	Yarıyıl içi çalışmalarının başarı notuna katkısı	40
	Final Sınavı	1
	Toplam (%)	60
		100

**Program yeterlilikleri (P) / Dersin Öğrenme Kazanımları (Ö) Matrisi**

	Ö1	Ö2	Ö3	Ö4	Ö5	Ö6
<b>P1</b>		x			x	x
<b>P2</b>					x	
<b>P3</b>			x	x	x	x
<b>P4</b>		x			x	x
<b>P5</b>		x			x	
<b>P6</b>		x			x	x
<b>P7</b>		x			x	
<b>P8</b>		x		x	x	x
<b>P9</b>		x			x	
<b>P10</b>		x	x		x	x
<b>P11</b>	x	x	x	x	x	x
<b>P12</b>						