

Günümüzde birçok kurum verimliliği artırabilmek kaliteli hizmet sunabilmek ve devamlılığını sağlayabilmek adına kalite yönetimine önem vermektedir. Kurumlar gelişen değişimler karşısında yeniliklere uyum sağlayabilmek ve yeniliklere karşı sürekliliğini sağlayabilmek için toplam kalite yönetim anlayışını benimsemektedir. Toplam kalite yönetim anlayışı kurumların gelişen yeniliklerle kendilerini yenilemelerini ve yenilikler ile hizmet kalitesini artırmayı amaçlamaktadır. Her kurum içinde bulunduğu toplumun ve çağın özelliklerine ayak uydurmak zorundadır. Kurumların yeniliklere ve günün koşullarına cevap verebilmesi de uyguladıkları kalite yönetim sürecine bağlıdır. Her işletme kurumun kültürel değerlerini koruyarak toplam kalite anlayışını benimsemeli ve kurumun amaç ve hedeflerine uygun toplam kalite yönetim içeriği oluşturmalıdır. Toplam kalite yönetim süreci süreklilik ve bir bütünlük isteyen süreçtir. Kalite yönetimi kavramı son yıllarda önemi artan bir konudur. Birçok işletme ve hastaneler kalite yönetimi uygulamalarını benimsemiştir. Sağlık sektöründe hizmet kalitesi son derece önemli bir konudur. Bu amaçla gerek sağlık kuruluşunun gerekse çalışanların kalite olgularını geliştirmek, sürekli teknolojiyi takip ederek yenilemek ve yenilenmek gerekmektedir. Hizmet kalitesinin artması personellerin daha verimli olmasına, motivasyonun yüksek olmasına, kurumun amaçlarına hizmet etmesine ve hasta memnuniyetinin sağlanmasına olanak tanır. Bu çalışmada kalite kavramı, kalite yönetimi, sağlıkta kalite yönetimi ve sağlıkta toplam kalite yönetim ilkeleri ile sağlık bakanlığına bağlı hastanelerde toplam kalite yönetim sürecine geçiş aşamaları incelenmiştir. Sağlık çalışanlarının büyük bir kısmını oluşturan hemşirelik mesleğinde kalite yönetimine bakış açısı ve kalite yönetimi ile ilgili görüşleri ve düşünceleri araştırılmıştır. Bu çalışmada Hemşirelik mesleğinin icrası kalite standartları doğrultusunda hizmet alan gruba daha iyi ve yüksek standartta hizmet vermek için kalite yönetimini benimsemek ve uygulamaya koymakta algılamalarını ortaya koymaktır. Anahtar Kelimeler: Sağlık, Kalite, toplam kalite yönetimi

Today many organizations to increase productivity and to provide quality services in order to ensure the continuity attaches importance to quality management. Institutions are adopting total quality management approach to ensure the sustain ability and innovation against adapt to innovations in the face of growing changes. Total quality management approach to innovation and developing society institution store new themselves and innovations to improve the quality of services and institutions located in must adapt to the characteristics of theera. Institutions respond to innovation and day conditions can be applied depends on the quality management process. Preserving cultural values of every business organization should adopt the total quality and the organization's goals and objectives must create appropriate content for total quality management. Total quality management process is a process that requires continuity and integrity. The concept of quality management is an issue of increasing importance in recent years. Many businesses and hospitals have adopted quality management practices. The quality of service in the health sector is an extremely important issue. For this purpose, a need to improve the quality of health care institutions as well as employees of the cases, it is necessary to renew the technology continuously monitors and renewed. Increase the quality of service of the staff to be more productive, motivated by the high institutions to serve their purpose and allows the provision of patient satisfaction. In this studyt he concept of quality, quality management, quality management in health and health care in total quality management principles of total quality management in the transition process of the hospitals of the ministry of health was examined. Health quality management perspective of the nursing profession and makeup a large portion of their employees' opinions about the quality of management and their view shave been investigated. In this study, nursing services in the execution of the group in accordance with quality standards and to adopt beter quality management services to a high Standard and is to determine the perceptions of the implement Keywords: Health, quality, Total Quality Management