



T.C.
BİLİM, SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANLIĞI
Verimlilik Genel Müdürlüğü



VERİMLİLİK HAFTASI
2016

2016 VERİMLİLİK HAFTASI ETKİNLİKLER KİTABI





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**



2016 VERİMLİLİK HAFTASI

ETKİNLİKLER KİTABI

25 Nisan - 1 Mayıs 2016

Yayın Koordinatörü: Dr. Mustafa Kemal Akgül
Bilişim Çözümleri: Aytunç Ayhan
Haberler: Lütfiye Dağlıoğlu
Fotoğraflar: Hakan Canbakış

Etkinlik ve Panel Koordinatörleri

Dr. Sinan Borluk : Verimlilik Proje Ödülleri
Deniz Koç : Verimlilik Proje Ödülleri
Nihan Menteşoğlu : Verimlilik Temalı Fikir ve Kısa Film Yarışması
Ferda Hekimci : Verimliliğin Tüketici Boyutu: Tüketici Hakları, Bilinçli ve Verimli Tüketim

Grafik, Tasarım ve Uygulama: Chess Creative
Basıldığı Tarih: Aralık 2016
ISBN: 978-605-4889-23-5

***Kitapta yer alan yazı, yorum ve sunumların sorumluluğu sahiplerine aittir. Kaynak gösterilerek alıntılanabilir.**

*** 2014, 2015 ve 2016 Verimlilik Haftası içeriklerine www.verimlilikhaftasi.gov.tr adresinden ulaşabilirsiniz.**





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**







T.C. BİLİM, SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANI Dr. FARUK ÖZLÜ'NÜN VERİMLİLİK HAFTASI MESAJI

Bakanlığımız tarafından her yıl gerçekleştirilmekte olan Verimlilik Haftası etkinliklerine gösterilen ilgi, İl Müdürlüklerimizin de aktif bir biçimde katılımı ile ülke sathına yaygınlaşmakta ve giderek artmaktadır. Tüm illerde, başta Valilikler ve kamu idareleri olmak üzere, yerel yönetimlerin, üniversitelerin, eğitim kurumlarının, Ticaret ve Sanayi Odalarının, Organize Sanayi Bölgelerinin ve sivil toplum kuruluşlarının çok çeşitli verimlilik proje ve etkinliklerini yerel düzeyde tasarlayıp, geliştirme ve uygulama noktasında ortaya koymuş oldukları irade, işbirliği anlayışı ve ulaşılan sonuçların başarısı, gayretlerimizin amacına ulaştığını ve ülkemizde verimlilikle ilgili bilgi ve bilinç düzeyinin hızla yükselmekte olduğunu göstermektedir.

Verimlilik Haftası kapsamında, büyük, orta ve küçük ölçekteki işletmeler ile kamu kategorilerinde her yıl verdiğimiz Verimlilik Ödüllerine aday gösterilen projelerin sergilediği yenilikçilik anlayışı, bilimsel içerik ve özellikle de sınırlı kaynakları daha etkin ve verimli kullanmaya yönelik çalışmalar, ayrıca ilköğretim ve ortaöğretim seviyesinde düzenlediğimiz Verimlilik Temalı Fikir ve Kısa Film Yarışmasına eğitim kurumlarımızın ve öğrencilerimizin gösterdiği yoğun ve yaygın ilgi, 2023 hedeflerimize ulaşma konusundaki inancımızı güçlendirmektedir.



Oluşan bu olumlu tablo, istihdam artışının sağlanması, yoksulluğun azaltılması, insan haklarının geliştirilmesi ve çevrenin korunması, toplumsal barış ve demokrasinin güçlenmesi, çalışma koşullarının iyileştirilebilmesi, sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması, işletmelerimizin uluslararası rekabet gücünün artması gibi amaçlarımızın hepsine birden hizmet etmektedir.

2023 hedeflerine ve Onuncu Kalkınma Planının amaçlarına ulaşılabilmesi açısından öncelikli alanlarda, temel yapısal sorunlara çözüm olabilecek, dönüşüm sürecine katkıda bulunabilecek ve kurumlar arası koordinasyon ve sorumluluk paylaşımı gerektiren 25 adet dönüşüm programı kapsamında üretimde verimlilik ve sanayide enerji verimliliği ile ilgili çalışmalar çerçevesinde, 2015 yılında yürürlüğe koyduğumuz Verimlilik Strateji Belgesi ve Eylem Planı, Verimsiz Elektrik Motorlarının Dönüşüm Programı, Ulusal Temiz Üretim/Eko-Verimlilik Programı gibi çalışmalarla Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı olarak sanayimizin verimliliğini ve dolayısıyla rekabet gücünü artırmaya devam ediyoruz.

Bu kitapta, 2016 yılı Verimlilik Haftası kapsamında Bakanlığımız tarafından yapılmış olan çalışmaların tanıtımı ve özetleri yer almaktadır. Nihai amacımız Verimlilik Haftaları süresince illerimizde yoğunlaşan verimlilik konulu çalışmaların ve etkinliklerin aynı yoğunluk ve heyecanla bütün yıla yayılacak şekilde sürdürülmesini sağlamaktır.

Geleceğin kalkınmış, mutlu, müreffeh büyük Türkiye'sinin çevre ve insan odaklı bir verimlilik anlayışı ve her alanda verim artışıyla mümkün olabileceğine olan inancımı ifade ederken, yapılan tüm çalışmaların ülkemizdeki verimlilik seviyesinin gelişimine katkı sağlamasını diliyor, etkinliklerde emeği geçen tüm mesai arkadaşlarıma ve paydaşlarımıza teşekkür ediyor ve saygılar sunuyorum.

Dr. Faruk ÖZLÜ
Bakan





VERİMLİLİK HAFTASI
2016





İÇİNDEKİLER

T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı Dr. Faruk Özlü'nün Verimlilik Haftası Mesajı.....	5
Sunuş.....	17
2016 VERİMLİLİK HAFTASI ETKİNLİKLERİNE GENEL BAKIŞ.....	20
2016 VERİMLİLİK HAFTASI İL ETKİNLİKLERİ TOPLU LİSTESİ.....	26
2016 VERİMLİLİK HAFTASI AÇILIŞ TOPLANTISI PROTOKOL KONUŞMALARİ.....	37
Anıl Yılmaz (T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürü).....	38
Fikri Işık (T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı).....	40
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE VERİMLİLİK PANELİ KONUŞMALARİ	45
Dr. Ziya Karakaya.....	46
Bülent Kutlu.....	49
Koray Özer.....	53
Mehmet Demir.....	55
SAĞLIKTA KALİTE VE VERİMLİLİK PANELİ KONUŞMALARİ	59
Nazmi Karyağdı.....	60
Dilek Birbil.....	63
Prof. Dr. Adile Öniz.....	65
Prof. Dr. Alpay Azap.....	69
Uzm. Zeynep Baysal.....	74
Birinci Oturum Soru ve Cevapları.....	77
İkinci Oturum Soru ve Cevapları.....	83
Doç. Dr. Haluk Özsarı.....	85
Dr. İsmail Kaya.....	90
Yrd. Doç. Dr. Ali Özön.....	94



İÇİNDEKİLER

Prof. Dr. Serdar Kula.....	99
Prof. Dr. Stephan Raud.....	104
VERİMLİLİĞİN TÜKETİM BOYUTU: TÜKETİCİ HAKLARI, BİLİNÇLİ VE VERİMLİ TÜKETİM	
PANELİ KONUŞMALARİ.....	109
Açılış Konuşmaları.....	110
Arş. Gör. Esna Betül Buğday.....	115
Ferda Hekimci.....	123
Bayram Uzunoğlan.....	131
Soru-Cevap Ve Öneriler.....	136
İLLERDE DÜZENLENEN ETKİNLİKLER.....	146
Adana.....	147
Adıyaman.....	148
Afyonkarahisar.....	149
Ağrı.....	149
Aksaray.....	151
Amasya.....	152
Ankara.....	154
Antalya.....	154
Ardahan.....	155
Artvin.....	155
Aydın.....	156
Balıkesir.....	157
Bartın.....	158
Batman.....	160
Bayburt.....	161
Bilecik.....	161
Bingöl.....	162



Bitlis.....	163
Bolu.....	163
Burdur.....	165
Bursa.....	166
Çanakkale.....	167
Çankırı.....	167
Çorum.....	168
Denizli.....	169
Diyarbakır.....	171
Düzce.....	172
Edirne.....	173
Elazığ.....	174
Erzincan.....	174
Erzurum.....	175
Eskişehir.....	175
Gaziantep.....	177
Giresun.....	178
Gümüşhane.....	180
Hakkâri.....	180
Iğdır.....	181
Isparta.....	181
İstanbul.....	182
İzmir.....	183
Kahramanmaraş.....	184
Karabük.....	185
Karaman.....	186
Kars.....	188



İÇİNDEKİLER

Kastamonu.....	188
Kayseri.....	189
Kırıkkale.....	190
Kırklareli.....	193
Kırşehir.....	193
Kocaeli.....	194
Konya.....	194
Kütahya.....	195
Malatya.....	198
Manisa.....	198
Mersin.....	199
Muğla.....	200
Muş.....	201
Nevşehir.....	201
Niğde.....	202
Ordu.....	202
Osmaniye.....	203
Rize.....	204
Sakarya.....	205
Samsun.....	207
Şanlıurfa.....	207
Sinop.....	209
Sivas.....	210
Tekirdağ.....	211
Trabzon.....	212
Tunceli.....	213
Uşak.....	214



Van.....	216
Yalova.....	217
Yozgat.....	218
Zonguldak.....	218







**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**





SUNUŞ

Sürdürülebilir ekonomik büyümeyi sağlayıp üst gelir grubuna geçebilen ekonomilerin en temel özelliklerinden birisi bunu etkili verimlilik politikalarıyla sağlamış olmalarıdır. Üstün nitelikli beşeri sermayenin üretim sürecindeki rolünün her geçen gün arttığı bu dönemde ekonomik büyüme ve yaşam kalitesinin iyileşmesi ile verimlilik arasındaki etkileşim de giderek güçlenmekte, verimlilik konusundaki bilinçlenmeye olan ihtiyaç da giderek artmaktadır.

II. Dünya savaşını izleyen yıllarda Avrupa ülkeleri ile hemen hemen aynı dönemde başlamış olan ülkemizdeki verimlilik çalışmaları ve bu çalışmalarının 51 yıllık geçmişi incelendiğinde, hem Türkiye’de hem de dünya genelinde verimlilik anlayışında ve algısında çok önemli değişim ve dönüşümlerin yaşandığı görülmektedir. Verimlilik, 1960-1970 arası dönemde “eldeki kaynakları daha tutumlu ve akılcı bir biçimde kullanarak daha çok ürün elde etmek”, 1970-1980 arasında “daha çok ve daha kaliteli ürün elde etmek”, 1980-1990 arasında “daha insancıl çalışma ortamları oluşturarak daha çok ve daha kaliteli ürün elde etmek” şeklinde tanımlanmıştır. Günümüzde ise verimlilik, sürdürülebilir kalkınmanın en önemli bileşenlerinden biri olarak, “kaynakların en etkin biçimde kullanımını sağlayacak şekilde çevre dostu üretim, tüketim ve yaşam koşullarının sağlanmasıyla, daha insancıl çalışma ortamlarında daha çok ve daha kaliteli ürün elde etmek” şeklinde tarif edilebilmektedir.

Bu anlayışa göre verimlilik, bir yaşam biçimi olarak karşımıza çıkmaktadır. Başta insanoğlu olmak üzere nefes alan her canlıyı, üretimden tüketime tüm sektörleri ve yaşamın her alanını ilgilendiren ve kapsayan bir olgu...Konuya bu açıdan bakıldığında sağlıktan bilişime, enerjiden çevreye, reel sektörden bilinçli tüketime, eğitimden kültüre kadar pek çok alan verimlilik kavramıyla ilgili hale gelmektedir.

Bu gerçekten hareketle, 2016 Verimlilik Haftası hazırlıkları kapsamında,Haftanın amaçlarına ulaşması, en etkin ve etkili şekilde geçirilmesi için Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürleri Çalıştayı düzenlenerek gerekli ön çalışmalar yapıldı (10-12 Mart 2016). İllerde verimlilik bilgi ve bilincinin geliştirilmesi ve verimliliğin artırılmasına yönelik olarak düzenlenebilecek etkinlik ve proje uygulamaları ile ilgili çeşitli örnekler değerlendirilmiş ve verimlilik artırıcı çalışma alanları önceliklendirilerek katılımcı bir yöntemle örnek uygulamalar tasarlandı. Ülke genelinde gerçekleştirilen tüm etkinliklerde bu ön hazırlık ve bilgilendirme çalışmalarının çok faydalı olduğunu gözlemledik.

Bu yıl 27 Nisan – 1 Mayıs 2016 tarihlerinde düzenlenen Verimlilik Haftasında Verimlilik Genel Müdürlüğünce merkezden organize edilen etkinliklerin yanında 73 ilde toplam 216 etkinlik gerçekleştirildi ve verimlilik konusu tüm yönleriyle toplumun çeşitli kesimlerine geniş bir biçimde aktarıldı.

Hafta etkinlikleri ile verimliliğin sadece sanayicilerimiz ve iş dünyamız için değil, her yaştan ve her kesimden insanımızı ilgilendiren bir konu olduğu bilincinin toplumumuzda ne kadar yerleştiğini de test ettik. Gerçekten de verimliliğin bütün bir ülkenin hayatını etkileyip değiştirecek bir güce dönüşebilmesi, verimlilik hareketinin ülke geneline yayılmasıyla mümkündür. Memnuniyetle ifade etmek gerekir ki, kamu, iş dünyası, işçiler, sendikalar, eğitim kurumları, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, yerel yönetimler ve diğer tüm paydaşlar başlattığımız verimlilik seferberliğine aktif destek vererek önemli katkılar sağladılar.

Verimlilik Genel Müdürlüğünce düzenlenen 2016 Verimlilik Proje Ödülleri'ne 139 proje başvurusu kabul edilmiş ve bu projeler üniversite, özel sektör, kamu kurumları ve sivil toplum örgütü temsilcilerinden oluşan 34 gönüllü bağımsız değerlendirici tarafından ön inceleme ve yerinde inceleme ziyaretleri yapılarak değerlendirildi. İnceleme ziyaretleri sonrasında başarılı bulunan 38 proje, ödül jürisi tarafından nihai olarak değerlendirilmiş, 20 işletme ve 4 kamu kuruluşu Verimlilik Proje Ödülü almaya hak kazandı.

Ayrıca Türkiye genelinde resmi ve özel tüm ortaokul, lise ve dengi okulların öğrencilerine yönelik olarak düzenlediğimiz Verimlilik Temalı Fikir ve Kısa Film Yarışmasına 140 fikir, 68 kısa film başvurusu oldu, bunlardan 6 fikir ve 3 kısa film ödüle layık görüldü.

Hafta kapsamında Ankara'da ve diğer illerin tamamında çeşitli hedef gruplar için düzenlenen panel, konferans ve tartışmalı toplantı gibi etkinliklere katılan uzmanlar, bilim insanları ve araştırmacılar, Ar-Ge ve ürün geliştirmeden tasarıma, hammadde ve malzeme tedarikinden üretime, taşımacılıktan pazarlamaya ve son tüketiciye kadar uzanan süreçteki tüm paydaşların uyum içinde çalışmasının paydaş grupları arasında bir denge oluşturacağı istihdam artışı, yoksulluğun azaltılması, insan haklarının korunması, toplumsal barış ve demokrasinin güçlenmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve ancak böylece sürdürülebilir kalkınmanın sağlanabileceği konusundaki görüşlerini paylaştılar.

Kitabın ilerleyen bölümlerinde ayrıntılarını bulabileceğiniz Hafta etkinliklerinin gerçekleşmesinde Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlükleri koordinasyonunda valilikler, yerel yönetimler, Milli Eğitim İl Müdürlükleri, üniversiteler, ticaret ve sanayi odaları, organize sanayi bölgeleri, sivil toplum kuruluşları, özel sektör işletmeleri ve daha birçok paydaşın aktif ve gönüllü katılım sağlamış olması, ülkemizin verimliliğe dayalı geleceğine umutla bakmayı sağlamaktadır.

2016 Verimlilik Haftası kapsamında ülke genelinde gerçekleştirilen tüm etkinliklerle ilgili bilgilerin yer aldığı 2016 Verimlilik Haftası Etkinlikler Kitabı'nın toplumun tüm kesimlerine yararlı bir kaynak oluşturmasını temenni ediyoruz.

T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
Verimlilik Genel Müdürlüğü





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**



2016 VERİMLİLİK HAFTASI ETKİNLİKLERİNE GENEL BAKIŞ

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğünce organize edilen “2016 Verimlilik Haftası”, 25 Nisan – 1 Mayıs 2016 tarihleri arasında ülke genelinde çeşitli etkinliklerle kutlandı. Hafta'nın açılış töreni 25 Nisan 2016 tarihinde Ankara ATO Congressium Kongre Merkezi'nde gerçekleştirildi.

Açılış törenine; Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı Fikri Işık, Müsteşar Prof. Dr. Ersan Aslan, milletvekilleri, üniversite rektörleri, kamu ve özel sektör kuruluşları, meslek kuruluşları ve sivil toplum kuruluşlarının yöneticileri ve temsilcilerinin yanında akademisyenler ve öğrenciler katıldı.

Törenin açılışında konuşan Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı Fikri Işık, Verimlilik Haftası etkinliklerinin ulaştığı seviyeden memnuniyet duyduklarını, bu yıl Türkiye genelinde 200'den fazla organizasyon gerçekleştirileceğini söyledi. Düzenlenecek etkinliklerle okullarda, üniversitelerde, organize sanayi bölgelerinde, fabrikalarda, verimlilik kavramının gündeme taşınmasını sağlayacaklarını dile getiren Bakan Işık, verimlilik alanında başarılı projelere imzaatan işletmeleri de ödüllendireceklerini ifade etti.

Türkiye Hak Ettiği Seviyeye Ulaşacak

Bu ödüllerle, verimlilik odaklı çalışmayı öne çıkarmayı, iyi uygulama örneklerini tanıtmayı, işletmeler arasındaki bilgive teknoloji paylaşımını artırmayı hedeflediklerini belirten Bakan Işık, jüri heyetinin, nihai değerlendirme sürecinde, adeta “eşitler arasından seçim” yapmak zorunda kaldığını vurguladı.

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı Işık, bu yıl verimlilik proje ödülleriinde öğrencilerinde sürece katılmasının kendilerini heyecanlandırdığını dile getirerek, “İnşallah yeni nesil, bilim ve teknoloji sevgisi, verimlilik bilinci gibi konularda, bizden çok daha iyi bir seviyede olacaktır. Çocuklarımızın, gençlerimizin bugün veyarın yapacağı işler sayesinde, Türkiye, dünyada hak ettiği seviyeye ulaşacaktır” diye konuştu.

Verimlilik Herkesi İlgilendiriyor

Verimliliğin, sadece sanayicileri ve iş dünyasını değil, 7'den 70'e herkesi ilgilendiren bir konu olduğuna işaret eden Bakan Işık, şunları kaydetti: “Verimliliğin bütün bir ülkenin hayatını etkileyip değiştirebilecek bir güce dönüşebilmesi, verimlilik hareketinin ülke geneline yayılmasıyla mümkün olacaktır. Kamu, iş dünyası, işçiler, sendikalar, eğitim kurumları, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, yerel yönetimler ve diğer tüm paydaşlar, verimlilik seferberliğineaktif destek vermelidir. Bütün bu paydaşların uyum içinde çalışması büyük önem taşımaktadır. Böyle bir birliktelik, farklı çıkar grupları arasında bir denge oluşmasını sağlayacaktır.

Böylece verimlilik, istihdam artışının sağlanması, yoksulluğun azaltılması, insan haklarının korunması, toplumsal barış ve demokrasinin güçlenmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması gibi amaçların hepsine birden hizmet edecektir.”

Bakan Işık'tan İş Dünyasına Çağrı

Fikri Işık, günümüzde en önemli kaynağın bilgi olduğuna işaret ederek, bilgiye nasıl ulaşılabileceği ve bilginin nasıl kullanılacağına kritik nitelik taşıdığına söyledi. İş dünyasının daha rekabetçi bir yapıya kavuşması, başta bilgi olmak üzere kaynakların etkin kullanılmasıyla gerçekleşeceğini vurgulayan Işık, şöyle konuştu: "Önümüzdeki dönemde, iş dünyamızın iki temel konuya çok büyük hassasiyet göstermesi gerektiğine inanıyorum: Yeşil Üretim ve Sanayi 4.0 Devrimi. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde, tüketicilerin çevre dostu ürünlere olan talebi her geçen gün artıyor. İnsanlar, kullandıkları ürünün çevreye en az zarar vermesini istiyor.

Bunun da ötesinde, o ürünün üretim sürecinin çevreye zarar verip vermediğini sorguluyor. Özel sektörümüzün, gelişmiş ülke pazarlarında daha etkin olması için yeşil üretimle ilgili süreçlere daha fazla yoğunlaşması gerekiyor. İkinci önemli konu ise Sanayi 4.0 diye isimlendirilen süreç. Yeni-nesil teknolojiler, üretim bantlarında ve fabrikalarda çok ciddi değişikliklere yol açacak. Stok yönetiminden sipariş takibine, tasarımdan montaja kadar üretimin her aşaması köklü bir şekilde değişecek. Bilhassa otomasyon teknolojilerinin devreye girmesiyle, üretimde hata payı en aza inecek, kalite artacak, kaynak kullanımı bugüne göre çok daha etkin bir hale gelecek. Bu sürece adapte olamayan firmalar ve ülkeler, küresel rekabet yarışında geriye düşecekler. Bakanlık olarak, bu konuyu çok önemsiyoruz ve şu anda, bu süreçle ilgili bir eylem planı oluşturmak için yoğun bir gayret gösteriyoruz."

85 Eylem Gerçekleştirilecek

Türkiye ekonomisinin son yıllarda yakaladığı büyümeye işaret eden Bakan Işık, bu performansın daha da yukarıya çekilmesi gerektiğini belirtti.

Bakan Işık, bu amaca yönelik, yeni dönemde temel özelliklerinin verimlilik artışını, sadece nicelik alanında değil, nitelik alanında da hayata geçirmek olduğunu vurgulayarak, "Çünkü verimliliği, insan kaynağını, bilgiyi kullanma ve üretme kapasitemizi, Ar-Ge harcamalarını, nitelik ve niceliği birbirlerine çarpan etkisi yapacak biçimde, eş zamanlı olarak artırmalıyız. İş yapma tarzımız ile rekabet algımızı küresel gerçekleri de göz önünde bulundurarak, sürdürülebilirlik ilkesi ile yeniden gözden geçirmeli, eski köye yeni adetler getirmeliyiz" diye konuştu.

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı Fikri Işık, Verimlilik Stratejisi ve Eylem Planı ile 2018 sonuna kadar, 6 hedef alanda toplam 85 eylem gerçekleştirileceğini bildirdi. Işık, bu kapsamda, ekonomik ve ekolojik verimliliği bir arada sağlayacak "temiz üretim merkezleri", yeşil organize sanayi bölgeleri de denilebilecek "Yeni Nesil Organize Sanayi Bölgeleri", KOBİ verimlilik eğitimleri için "model fabrika" kurulacağını, verimli üretimin teşvik edileceğini kaydetti.

Anıl Yılmaz: Başarılı Örnekler Ödüllendirildi

2016 Verimlilik Haftası etkinliklerinin ev sahibi Verimlilik Genel Müdürü Anıl Yılmaz, açılıшта yaptığı konuşmada, firmaların ve kamu kurumlarının verimliliğe dayalı uygulanmış, başarıya ulaşmış örnek projelerinin program kapsamında ödüllendirildiğini belirterek "Milli Eğitim Bakanlığı işbirliğinde düzenlenen fikir ve kısa film yarışmasında da başarılı olan ortaokul ve lise öğrencilerine ödül vermekteyiz" dedi.

Verimlilik Haftası etkinliklerinin son 3 yıldır etki alanını ve niteliğini sürekli artırarak başarı oranı yüksek bir grafik ortaya koyduğunu ülke genelinde yaygın bir şekilde etkinliklerin gerçekleştiğini belirten Genel Müdür

2016 Verimlilik Haftası Etkinliklerine Genel Bakış

Yılmaz şunları söyledi: "Ülke olarak hedeflediğimiz gelişmişlik seviyesine, ancak verimlilik ve performans anlayışını her alanda hayata geçirerek ulaşabiliriz. 2016 Verimlilik Ödülleri'nin bu açıdan hayırlı olmasını diliyorum."

Bakan Işık, Stand Alanını Gezdi

2016 Verimlilik Haftası açılış ve ödül törenlerinin ardından Bakan Fikri Işık, Verimlilik Proje Ödülleri'nde finale kalan firmaların stantlarını gezerek, projelere ilişkin bilgi aldı.

VERİMLİLİK TEMALI FİKİR VE KISA FİLM YARIŞMASI ÖDÜL TÖRENİ

2016 Verimlilik Haftası açılış törenlerini protokol konuşmalarının ardından Verimlilik Temalı Fikir ve Kısa Film Yarışması ödül törenine geçildi. Yarışmada dereceye giren öğrencileri tebrik ederek ödülleri veren Bakan Işık, ödül törenine konu filmlerde gençlerin, ihmal edilen, hayatı zorlaştıran birçok konuya dikkati çekerek, büyüklere "öğütler" verdiğini ifade etti. Öğrencilerin yarışmaya gösterdiği ilgiden duyduğu memnuniyeti dile getiren Işık, bu kısa filmler sayesinde belediye başkanlarından diğer yetkililere herkesin hayata gençlerin gözünden bakıp, onların işaret ettiği eksiklikleri gidermek için çalışacaklarına inandığını söyledi.

Verimlilik Temalı Fikir ve Kısa Film Yarışması'na, fikir kategorisinde 140, kısa film kategorisinde 68 başvuruyapıldı. Başvurular, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Sanayi ve Teknoloji Uzmanlarından oluşan seçici kurultarından değerlendirildi ve fikir kategorisinde altı eser, kısa film kategorisinde ise üç eser ödüle layık görüldü. Öğrencilerimize ödülleri, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı Fikri Işık tarafından verildi.

Verimlilik Temalı Fikir Yarışması 5, 6, 7,8. Sınıflar (Ortaokul) Kategorisi:

Birinci Fikrin Adı: Bilinçli Trafik Işıkları

Fikri Geliştiren Öğrenci: Ceren Say

Kategorisi: Enerjinin Verimli Kullanımı, Çevre Bilinci ve Doğa Sevgisi

Öğrencinin Okulu: Tokat Bilim Sanat Merkezi 6. Sınıf

İkinci Fikrin Adı: Kitapmatik

Fikri Geliştiren Öğrenci: Beyza Kayış

Kategorisi: Eğitimde, Öğretimde Verimlilik ve Yenilik

Öğrencinin Okulu: Giresun Mehmet Akif Ersoy Ortaokulu 7. Sınıf

Üçüncü Fikrin Adı: Cebime Dönüşün

Fikri Geliştiren Öğrenci: Bedirhan Bekmezci

Kategorisi: Enerjinin Verimli Kullanımı, Çevre Bilinci ve Doğa Sevgisi

Öğrencinin Okulu: Beyşehir Toki Ortaokulu 5. Sınıf

Verimlilik Temalı Fikir Yarışması 9, 10,11, 12. Sınıflar (Lise) Kategorisi:

Birinci Fikrin Adı: Aydınlat Yolları: Piezo

Fikri Geliştiren Öğrenci: Muhammed Burak Aydın

Kategorisi: Enerjinin Verimli Kullanımı, Çevre Bilinci ve Doğa Sevgisi

Öğrencinin Okulu: İnegöl Özel Nilüfer Hacı Kemal Fen Lisesi 10. Sınıf

İkinci Fikrin Adı: PosMac

Fikri Geliştiren Öğrenci: Mustafa Yalçın

Kategorisi: Bilinçli Tüketici Olmak, İsrafin Önlenmesi ve Tüketici Hakları

Öğrencinin Okulu: İstanbul Kartal Anadolu İmam Hatip Lisesi 10. Sınıf

Üçüncü Fikrin Adı: Verimli İkincil Sifon (VİS)

Fikri Geliştiren Öğrenci: Büşra Ayaz

Kategorisi: Enerjinin Verimli Kullanımı, Çevre Bilinci ve Doğa Sevgisi

Öğrencinin Okulu: Ayvalık Cunda Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi 12. Sınıf

Verimlilik Temalı Kısa Film Yarışması

Birinci Seçilen Filmin Adı: Okul Yolu Düz Gitmez

Filmi Çeken Öğrenci: Gülnur Kızılboğa

Kategorisi: Günlük Yaşamda Engelli Ortamların İyileştirilmesi

Öğrencinin Okulu: Tunceli Cumhuriyet Ortaokulu 5. Sınıf

İkinci Seçilen Filmin Adı: Sevgili Günlük

Filmi Çeken Öğrenci: Doğa Yücel

Kategorisi: Enerjinin Verimli Kullanımı, Çevre Bilinci ve Doğa Sevgisi

Öğrencinin Okulu: Ankara Özel Arı Okulları 7. Sınıf

Üçüncü Seçilen Filmin Adı: Verimli Ders Çalışma

Filmi Çeken Öğrenci: Nevzat Burak Erciyas

Kategorisi: Zamanı Verimli Kullanmak, Birlikte Çalışabilirlik

Öğrencinin Okulu: Ankara Özel Arı Okulları 5. Sınıf

“Verimlilik Temalı Fikir ve Kısa Film Yarışması” Hakkında

2016 Verimlilik Haftası Etkinlikleri kapsamında, Milli Eğitim Bakanlığı ile birlikte yürütülen çalışmalar çerçevesinde Türkiye geneli resmi ve özel tüm ortaokul (5, 6,7, 8. sınıf) ile lise ve dengi okulların (9,10,11,12. sınıf) öğrencilerine yönelik “Verimlilik Temalı Fikir ve Kısa Film Yarışması” açıldı. Yarışmanın amacı:

- Öğrencileri, günlük hayatta karşılaştıkları olaylar karşısında gözlem yapmaya, yaşadıkları çevreye duyarlı bireyler olmaya, toplumsal sorumlulukları doğrultusunda tüketici duyarlılığına sahip olmaya teşvik etmek,
- Öğrencilerin, tüketim alışkanlıkları ve ihtiyaçlarının doğa üzerindeki yıkıcı etkisini azaltmak için küresel ısınma, iklim değişikliği ve benzeri çevre sorunları sarmalında yapacakları bilinçli tercihlerle çözümün parçası olmalarını sağlamak, öğrencilerin, engellilik konusunda bilinçlenmelerine katkıda bulunmak,
- Öğrencilerin, okuyan, araştıran, düşünen, sorgulayan, sorun çözen, zihinsel ve sosyal becerilere sahip bireyler olarak yetişmesini sağlamak,
- Öğrencileri, okuldaki başarılarına etki edecek, farkındalık yaratacak öneriler geliştirmeleri konusunda teşvik etmek, günlük hayatta ve okulda “Neleri daha iyi yaparak okul başarımızı ve eğitim verimliliğini artırabiliriz?” sorusuna yanıtlar aramalarını, doğru ve uygulanabilir çözüm önerileri geliştirmelerini sağlamak,
- Kişisel gelişmeyi özendirmek ve bu amaç doğrultusunda onlara yardımcı olmak şeklinde belirlendi.

Yarışmada ele alınan konular şu başlıklarda toplandı:

- **Eğitimde, Öğretimde Verimlilik ve Yenilik:** Eğitim sisteminin verimliliğini artırmaya yönelik öneriler, projeler, fikirler üretme, sorunları teşhis edip eğitim ve öğretimde yenilikçi çözümler geliştirme,
- **Zamanı Verimli Kullanmak, Birlikte Çalışabilirlik:** Eğitimde ve günlük hayatta geçirilen zamanın verimli kullanılmasına ve bunun öğrencilerde bir alışkanlık ve tutuma dönüştürülmesine yönelik çözümler geliştirme,
- **Bilişim Teknolojileri ve İnternetin Verimlilik Amaçlı Kullanımı:** Bilişim teknolojileri ve interneti eğitim aracı olarak bilinçli ve verimli kullanma, ders çalışmanın verimliliğine etkilerini öğrenme, amacı bilgi toplumu yaratmak, eğitimde teknolojiyi yararlı kılmak olan FATİH Projesi kapsamında eğitim kurumlarında öğrenci ve öğretmenlerin kullanımına sunulan teknolojik donanım ve imkânların eğitimde verimlilik düzeyinin artırılması amacıyla kullanımı,
- **Enerjinin Verimli Kullanımı, Çevre Bilinci, Doğa Sevgisi:** Öğrenci gözüyle doğanın güzelliklerini ve doğa-insan ilişkisini sergileme, çevre bilinci yaratarak sağlıklı bir çevrede yaşama hakkını savunma, çevre koruma anlayışını harekete geçirme, enerjinin ve tüm kaynakların etkin ve verimli kullanımına katkıda bulunma,
- **Günlük Yaşamda Engelli Ortamların İyileştirilmesi:** Toplumun engellilik konusunda farkındalığını artırma, engellilere yönelik tutum ve davranışları geliştirme, yaşamlarını kolaylaştıracak ve toplumsal yaşama katılmalarını sağlayacak önlemler alma,
- **Bilinçli Tüketici Olmak, İsrafın Önlenmesi, Tüketici Hakları:** Bilinçli ve sürdürülebilir tüketicilik ile israftan kaçınma, tüketilenin çevre maliyetini düşünme, hak arama yollarını bilme. Bütün öğretmenlerimize, öğrencilerimize ve bizimle işbirliği yaparak destek sağlayan tüm kurum ve kuruluşlara teşekkür ediyoruz.

VERİMLİLİK PROJE ÖDÜLLERİ

2016 yılı Verimlilik Proje Ödülleri'ne 139 başvuru yapıldı. Başvurusu kabul edilen projeler öncelikle, üniversite, özel sektör, kamu kurumları ve sivil toplum örgütü temsilcilerinden oluşan toplam 34 gönüllü bağımsız değerlendirici tarafından yerinde inceleme ziyaretleri yapılarak değerlendirildi.

Bu ziyaretler sonrasında başarılı bulunan 38 proje ödül jürisi tarafından nihai olarak değerlendirildi. Yapılan değerlendirmelerin sonunda 20 işletme ve 4 kamu kuruluşu 2016 Verimlilik Proje Ödülü'nü almaya hak kazandı.

Bakan Işık, Verimlilik Proje Ödüllerini kazanan 24 kurum ve işletme temsilcisine ödülleri verdi. Ödül kazanan kamu kurumları ve işletmeler ile kategorileri şöyledir:

Büyük Ölçekli İşletme Ar-Ge Kategorisi

Birinci: Yüksek Verimli Gazlı Pişirici Yanıcı Tasarımı Projesi (Arçelik A.Ş. Pişirici Cihazlar İşletmesi)

İkinci: Endüstriyel Malzeme ve Yedek Parçaların Yerleştirilmesi Projesi (Ford Otosan Otomotiv Sanayi Anonim Şirketi Yeniköy Fabrikası)

Üçüncü: Isıl İşlem Fırınlarında Dinamik Optimizasyon ile Verimlilik Artışı Projesi (Norm Civata Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi)

Büyük Ölçekli İşletme Sürdürülebilir Üretim Kategorisi

Birinci: Çok Katmanlı Üretim ile Hurda ve Boya Maddesi Tasarrufu Projesi (Türk Prysmian Kablo ve Sistemleri Anonim Şirketi)

İkinci: Cargo Aracının Şasisinde Kullanılan Sac Malzeme Hurda Oranının Azaltılması Projesi (Ford Otosan

Otomotiv Sanayi Anonim Şirketi/ Gölcük Fabrikası)

Üçüncü: Ergitme Fırınlarında Brülör Pilot Alevi İçin Yakma Havası Fan Motorunun Harcadığı Elektrik Enerjisini Azaltma Projesi (ASAŞ Alüminyum Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi)

Büyük Ölçekli İşletme Süreç İyileştirme Kategorisi

Birinci: Asenkron Üretim Projesi (TofaşTürk Otomobil Fabrikası Anonim Şirketi)

İkinci: Tedarik Süreci ve Stok Optimizasyonu Projesi (Çalık Denim Tekstil Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi)

Üçüncü: Tümosan Yalın Dönüşüm Projesi (Tümosan Motor ve Traktör Sanayi Anonim Şirketi)

Orta Büyüklükteki İşletme Kategorisi

Birinci: Seri Üretim Hattında İş Yükü Kısıtlı Montaj Hattı Dengeleme Modeli Geliştirilmesi Projesi (Technova Yapı ve Yalıtım Malzemeleri Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi)

İkinci: Bilgi Teknolojileri Projelerinde Kanban Süreçlerinin Uyarlanması ile Verimlilik Sağlanması Projesi (Obase Bilgisayar ve Danışmanlık Hizmetleri Ticaret Anonim Şirketi)

Üçüncü: Kaynağında Teknolojik Geri Dönüşüm Projesi (Poliner Plastik Ambalaj Geri Dönüşüm ve Deri Sanayi Ticaret Limited Şirketi)

Küçük Ölçekli İşletme Kategorisi

Birinci: Solvoyo Kapalı Çevrim Perakende Bütünleme Yönetim Platformu Projesi (Solvoyo Yazılım Araştırma Geliştirme Ticaret Limited Şirketi)

İkinci: Deri Sanayi Yarım Deri Atıklarının Et Ürünlerinde Kullanımına Yönelik Kolajen Kılıf Ürün ve Üretim Prosesinin Geliştirilmesi Projesi (Kazlı Çeşme Deri Ürünleri Araştırma Geliştirme Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi)

Üçüncü: Akıllı Yönetim Sistemi Projesi (Yapı Kredi Teknoloji Anonim Şirketi)

Teşvik Ödülü: Yüksek Hızlı Beton Taşıma Kova Sistemi Projesi (Elkon İnşaat Makine Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi)

Mikro Ölçekli İşletme Kategorisi

Birinci: Katma Değeri Yüksek Medikal İmplantlarının İthal İkamesi ve Kalite, Zaman, Maliyet, Enerji Verimliliğinin Artırılması Projesi (Nev Vakumlu Hassas Döküm Medikal Otomotiv Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi)

İkinci: Akıllı Tasarım Programı Projesi (Mubitek Tasarım Bilişim Makina Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi)

Üçüncü: Destek Sacı Üretiminde, Kalıp Değiştirmeye Gerek Olmayan ve Plastik Doğrama Hattı ile Entegrasyonlu Çalışabilen Rollform Makinesi Projesi (Dilmesan Metal Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi)

Teşvik Ödülü: Otomotiv Sektörü İçin Zirkonya Esaslı Kaynak Pimlerinin Geliştirilmesi Projesi (Teknoceram İleri Teknoloji ve Karakterizasyon Ürünleri Ar-Ge Üretim Danışmanlık Madencilik Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi)

Kamu Kategorisi

Birinci: Performans Değerlendirme Yönetim Sistemi Projesi (Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi)

İkinci: Makine ve Sürücü Verimliliğini Artırma Projesi (Bursa Büyükşehir Belediye Başkanlığı)

Üçüncü: Fonksiyonel Analiz Çalışma Grubu Projesi (Hava Kuvvetleri Komutanlığı)

Teşvik Ödülü: Malatya Trambüs (Trolleybüs) Projesi (Malatya Büyükşehir Belediyesi)

2016 VERİMLİLİK HAFTASI İL ETKİNLİKLERİ TOPLU LİSTESİ

2016 Verimlilik Haftası kapsamında 75 ilimizde toplam 221 etkinlik gerçekleştirilmiştir. Etkinliklerin illere göre dağılımı şöyledir:

ADANA

- Adana Optimum AVM Verimlilik Haftası Açılış Etkinliği
- Adana Hacı Sabancı OSB’de Konferans
- Adana İl Millî Eğitim Müdürlüğü Ziyareti
- Adana Özel Beyaz Kanatlar Anaokulu Ziyareti

ADİYAMAN

- Adıyaman TSO Verimlilik Haftası açılış törenini
- Kâhta Küçük Sanayi Sitesi Ziyareti
- Adıyaman Üniversitesi Öğrencileriyle Adıyaman Merkez OSB’ye Teknik Gezi

AFYONKARAHİSAR

- Afyonkarahisar Hoca Ahmet Yesevi Ortaokulu Öğrencilerine Verimlilik Bilgilendirme Toplantısı

AĞRI

- Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi’nde “Ağrı Nanoteknoloji Ve Yenilenebilir Enerji Günleri” Etkinliği

AKSARAY

- Aksaray Mimar Sinan İlkokulu ziyareti
- Abdülhamid Han Fen Lisesi Ve Şehit Pilot Hamza Gümüşsoy Fen Lisesi Öğrencilerine Ereğli Parksolar Enerji Üretim Firmasına Teknik Gezi

AMASYA

- Amasya Üniversitesi Teknoloji Fakültesi Verimlilik Bilinci Konferansı
- Suluova Şehit Erkan Ayas Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencileri İçin Amasya Şeker Fabrikasına Teknik Gezi
- Amasya İmam Hatip Ortaokulu Verimlilik Bilinci Ve Verimli Ders Çalışma Teknikleri Eğitimi
- Amasya Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencileri İçin Amasya LesaffreTurguie Maya Fabrikasına Teknik Gezi
- Merzifon Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencileri İçin Merzifon OSB’ye Teknik Gezi

ANKARA

- Ankara Balgat Aliye Yahşi Kız Teknik ve Meslek Lisesi, Ayrancı Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi ve Fatma Yaşar Önen Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi ve Ali Hasan Çoşkun Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi için ASO 2. ve 3. Organize Sanayi Bölgelerine Teknik Gezi Anadolu Organize Sanayi Bölgesi’ne Teknik Gezi

ANTALYA

- Antalya Abdurrahman-Neriman Bileydi İlköğretim Okulu Öğrencileri İçin Üç Adet Verimlilik Semineri
- Antalya OSB Günsu Enerji Sistemleri, Anmosaş AŞ, AKE Asansör ve Yürüyen Merdiven Sistemleri, Canteks Soğutma Makinaları Firmalarına İki Adet Teknik Ziyaret

ARDAHAN

- Ardahan Halitpaşa Anadolu Lisesi “Zaman Yönetimi” Konferansı

ARTVİN

- Hopa Küçük Sanayi Sitesi “Elektrik Motorlarında Enerji Verimliliği ” Konulu Bilgilendirme Toplantısı
- Çoruh İlköğretim Okulunda “Verimli Ders Çalışma” Konulu Bilgilendirme Toplantısı

AYDIN

- Aydın Efeler Işıklı İlkokulu Tiyatro Gösterisi
- Aydın Efeler Dalama İlkokulu Tiyatro Gösterisi
- Aydın Efeler Yılmazköy İlkokulu Tiyatro Gösterisi

BALIKESİR

- Balıkesir Sanayi Odası Verimlilik Haftası Değerlendirme Toplantısı
- Balıkesir Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü İşbirliği İle Yarış Kabin Firmasında Pilot Çalışma
- Balıkesir Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü öğrencileri İçin Teknik Gezi
- Balıkesir İl Müftülüğü ile Koordineli Olarak İldeki Bütün Camilerde Verimlilik Temalı Cuma Hutbesi

BARTIN

- Hendek Yanı Ortaokulu’nda Verimlilik Standı ve Sunum
- Borsa Ortaokulu’nda Verimlilik Standı ve Sunum
- Çeşm-i Cihan Öğrenci Yurdu’nda Verimlilik Standı ve Sunum
- Bartın Öğretmenevi’nde Ayakkabı İmalatçılarına Yönelik Olarak “Verimlilik, Ar-Ge, Sanayi Sicil ve Güvenli Ürün” Konularında Bilgilendirme Semineri
- İl Müftülüğü İle İşbirliği Halinde 29 Nisan 2016 Cuma Günü Verimlilik Temalı Hutbe ve Vaaz
- İl Müftülüğü İle İşbirliği Halinde 6 Mayıs 2016 Cuma Günü Verimlilik Temalı Hutbe ve Vaaz
- Bartın Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Öğrencileri İçin Teklas İşletmesine Teknik Gezi
- Bartın Üniversitesi Konferans Salonunda Bartın Üniversitesi Yenilenebilir Enerji ve Araştırma Merkezi İşbirliği İle “Verimli Enerji - Verimli Üretim” Paneli

BATMAN

- Batman Teknik Ve Endüstri Meslek Lisesi “Verimlilik Arttırma Teknikleri” Konulu Konferans
- BOSB Bilim Teknik Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi “Verimlilik Arttırma Teknikleri” Konulu Konferans
- Batman OSB Bilim Teknik Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencileri İçin Batman OSB’de Faaliyet Gösteren Yavuz Kardeşler Makine İşletmesine Teknik Gezi
- Verimlilik Haftası Boyunca Tanıtım Çalışmaları Kapsamında Afiş, LED Ekran ve Kamu Spotu Uygulamaları

BAYBURT

- Bayburt İl Milli Eğitim Müdürlüğü İle Birlikte Bayburt Rekabet Anadolu Lisesi’nde “Verimlilik Bilincinin Oluşturulması” Konulu Konferans
- Bayburt İl Milli Eğitim Müdürlüğü İle Birlikte Bayburt Anadolu Lisesi’nde “Verimlilik Bilincinin Oluşturulması” Konulu Konferans

BİLECİK

- Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Metalürji ve Malzeme Mühendisliği Bölümü Öğrencilerine Yönelik Bozüyük İlçesinde Faaliyet Gösteren Bilecik Demir Çelik Fabrikasına Teknik Gezi



2016 Verimlilik Haftası Etkinliklerine Genel Bakış

BİNGÖL

- Bingöl Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Bölümü Öğrencilerine Bingöl OSB’de Faaliyet Gösteren 2 Firmaya Yönelik Teknik Gezi
- Bingöl OSB Bölge Müdürlüğü Konferans Salonunda İş Sağlığı ve Güvenliği Konulu Etkinlik

BİTLİS

- Bitlis Ziya Eren Lisesi Verimlilik Tanıtım Filmi Gösterimi ve Verimlilik Temalı Sunum

BOLU

- Bolu BST İl Müdürlüğü Yetkililerinin Verimlilik Haftası İçin Valilik Ziyareti
- Bolu BST İl Müdürlüğü Binası Önünde Verimlilik Standı
- İnkılap Ortaokulu “Verimlilik ve Verimliliğin Önemi” Sunumu
- Abant İzzet Baysal Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Makine Mühendisliği Öğrencileri İçin Yorum Cam Merkezi İşletmesine Teknik Gezi

BURDUR

- Bucak Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Elektrik, Endüstriyel Bakım Onarım ve Elektronik Bölümü Öğrencilerine “Verimlilik ve Temiz Üretim” Konulu Bilgilendirme Sunumu
- Zamanın Verimli Kullanılması ve Verimli Çalışma Anket Çalışması
- Bucak Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Elektrik bölümü öğrencileri için Bucak Organize Sanayi Bölgesine “Yenilenebilir Enerji – Temiz Üretim” Konulu Teknik Gezi

BURSA

- M. Kemal Coşkunöz Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencileri İçin Teknik Gezi

ÇANAKKALE

- Biga Ticaret ve Sanayi Odası ile Biga Ticaret Borsası’nda “Ar-Ge Reform Paketi İle Reform Paketi İçerisinde Ar-Ge Ve Tasarım Çalışmaları Yapan İşletmelere Yönelik Devlet Destekleri”, “Sanayi 4.0 ve Verimlilik” ve “Kamu-Üniversite-Sanayi İşbirliği (KÜSİ)” Konularında Seminer
- Çanakkale OSB Seminer Salonu’nda Seminer

ÇANKIRI

- Çankırı Mehmetçik Ortaokulu’nda Verimlilik Temalı Sunum

ÇORUM

- Çorum – Merkez Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencileri İçin Çorum OSB’de Faaliyet Gösteren ECE Banyo Gereçleri ve ARMOR Isı Transfer Tesislerine Teknik Gezi
- Hitit Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Öğrencilerine Yönelik Çorum OSB bünyesindeki OSB Müdürlüğü, KOSGEB Müdürlüğü ve TSE Belgelendirme Müdürlüklerine Teknik Ziyaret
- Sungurlu Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencilerine “Enerji Tasarrufu” Konulu Sunum

DENİZLİ

- Merkezefendi Kapalı Spor Salonunda Hacı Ahmet Paralı Ortaokulu Öğrenci ve Öğretmenlerinin Katkılarıyla “Miniklerin Sözü Var!” İsimli Kutlama Programı
- Pamukkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Konferans Salonunda Pamukkale Üniversitesi Öğrenci Topluluklarının katkılarıyla “Verimlilik İşimiz, Yorumladık Hepimiz!” Paneli

DİYARBAKIR

- Ali Emiri Anadolu Lisesi'nde gerçekleştirilen "Verimlilik Bilincinin Geliştirilmesi" Konferansı
- İMKB Hattat Hamit Aytaç Orta Okulunda "Verimlilik Bilincinin Geliştirilmesi" Konferansı
- Vali Gökhan Aydın Teknik ve Endüstri Meslek Lisesinde "Verimlilik Bilincinin Geliştirilmesi" Konferansı
- Diyarbakır BST İl Müdürlüğü, Karacadağ Kalkınma Ajansı, Diyarbakır OSB, Diyarbakır TSO İşbirliği İle Diyarbakır OSB Toplantı Salonunda Sanayiciler ve Akademisyenler İçin "Ar-Ge Reform Paketi" Tanıtım Sunumu
- Diyarbakır Göç İdaresi İl Müdürlüğü'nde Görevli Personele Yönelik Olarak Hizmet İçi Eğitim
- 50 Girişimci Adayına KOSGEB'in "Uygulamalı Girişimcilik Eğitimi Modülleri" Eğitimi

DÜZCE

- Düzce Krem Park Alışveriş Merkezinde Verimlilik Standı

EDİRNE

- Edirne Süleyman Demirel Fen Lisesi ve Edirne Yıldırım Beyazıt Anadolu Lisesi Öğrencilerine Yönelik Olarak Trakya Üniversitesi Edirne Teknoloji Geliştirme Bölgesine Teknik Gezi

ELAZIĞ

- Ahmet Kabaklı Anadolu Lisesi Öğrencilerine Yönelik "Verimlilik ve Temiz Üretim" Konulu Sunum
- Mehmet Koloğlu Anadolu Lisesinde Öğrencilerine Yönelik "Verimlilik ve Temiz Üretim" Konulu Sunum

ERZİNCAN

- "Verimlilik Bilinci Çocukluktan Başlar" Projesinin İki Aşamada Gerçekleştirilmesi
- "Verimlilik Bilinci Çocukluktan Başlar" Projesinin Sonuçlarının Açıklanması Etkinliği
- Erzincan Park AVM'de Verimlilik Haftası Standı

ERZURUM

- Erzurum Palandöken Kazım Karabekir Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencileri İçin Teknik Gezi
- Erzurum İbrahim Hakkı Kubilay İmam Hatip Ortaokulu Öğrencilerine Verimlilik Temalı Sunum

ESKİŞEHİR

- Yunus Emre Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi öğrencilerine "Verimli Ders Çalışma Yöntemleri ve Zaman Yönetimi" Konferansı
- Yunus Emre Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi Öğrencileri İçin Paşabahçe Cam Sanayi İşletmesine Teknik Gezi
- Atatürk Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi öğrencilerine "Verimli Ders Çalışma Yöntemleri ve Zaman Yönetimi" Konferansı
- Atatürk Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi Öğrencileri İçin Türkiye Lokomotif ve Motor Sanayii (TÜLOMSAŞ) Tesislerine Teknik Gezi

GAZİANTEP

- Şehit Mustafa Mercan İlkokulu'nda "Genç Nesillerin Verimlilik Bilincinin Arttırılması" Konulu Sunum
- Gaziantep Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerine Yönelik Konferans
- Gaziantep Genç TÜMSİAD Şubesi Üyelerine Verimlilik Konulu Sunum

GİRESUN

- Giresun Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi Öğrencileri İçin Girsan Silah Fabrikasına Teknik Gezi
- Giresun Üniversitesi Görele Uygulamalı Bilimler Yüksek Okulunda “Zamanı Verimli Kullanma” Konferansı
- Şebinkarahisar İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü’nde “Zamanı Verimli Kullanma” Konferansı
- Şebinkarahisar Uygulamalı Bilimler Yüksek Okulu’nda “Zamanı Verimli Kullanma” Konferansı
- Çanakçı Çok Programlı Anadolu Lisesi’nde “Zamanı Verimli Kullanma” Konferansı
- Giresun Kale Mesleki ve Teknik Anadolu Meslek Lisesi’nde “Endüstri 4.0” Konferansı

GÜMÜŞHANE

- Gümüşhane Harşit Anadolu Lisesinde “Verimli Ol, Başarıya Ulaş” Konulu Konferans

HAKKÂRİ

- Hakkâri Üniversitesi Öğrencileri İçin Kurşun, Çinko, Maden Flotasyon Tesislerine Teknik Gezi
- Merkez Anadolu Lisesi’nde Verimlilik Temalı Sunum

İĞDIR

- Aras Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencileri İçin “Verimli Ders Çalışma ve Stres Yönetimi” Konulu Seminer
- Iğdır Milli Eğitim Müdürlüğü İşbirliği İle “Bir Tebessüm de Sen Et” Kampanyası Çerçevesinde Çalpala Köyü İlköğretim Okulunu Ziyaret
- Iğdır Üniversitesi Suveren Kampüsü Mühendislik Fakültesi’nde “AR-Ge Reform Paketi” Konulu Sunum

ISPARTA

- Süleyman Demirel Üniversitesi Dış İlişkiler Koordinatörlüğü Toplantı Salonunda Güneş Enerjisi Konferansı
- Süleyman Demirel Üniversitesi Teknoloji Fakültesi Enerji Verimliliği Topluluğu İşbirliği İle Isparta Hızırbey Ortaokulu Öğrencilerine Verimlilik Bilincinin Artırılması Eğitimi

İSTANBUL

- Sancaktepe Eyüp Sultan Meslek Teknik Anadolu Lisesi Elektrik ve Elektronik Bölümü Öğrencileri İçin Dudullu OSB’de Faaliyet Gösteren Pelsan Fabrikasına Teknik Gezi
- İkitelli OSB Teknik ve Endüstri Meslek Teknik Anadolu Lisesi Makina Bölümü Öğrencileri İçin Adell Armatür ve Vana Fabrikalarına Teknik Gezi
- İkitelli OSB Teknik ve Endüstri Meslek Teknik Anadolu Lisesi Makina Bölümü Öğrencileri İçin Mutlusan Plastik Elektrik İşletmesine Teknik Gezi

İZMİR

- Yaşar Üniversitesi’nde Aydınlatmada Led Teknolojisi Paneli
- Yaşar Üniversitesi Öğrencileri İçin Cemdağ Aydınlatma Firmasına Teknik Gezi

KAHRAMANMARAŞ

- Şehit İdari Ataşe Galip Özmen Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi’nde “Kariyer Günü” Etkinliği
- 2-6 Mayıs 2016 Tarihleri Arasında Tenis İl Temsilciliği İşbirliğiyle Sekiz Kurumun Katıldığı “Kurumlar Arası Tenis Turnuvası”
- Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İnşaat Mühendisliği Öğrencileri İçin As Beton İşletmesine Teknik Gezi

KARABÜK

- Eflani İMKB Çok Programlı Anadolu Lisesinde Verimlilik Temalı Konferans
- 5000 Evler Cumhuriyet Lisesi ve Demir Çelik Lisesinde Verimlilik Temalı Konferans
- Karabük Ticaret ve Sanayi Odası Toplantı Salonunda Elektrik Motorlarının Dönüşümü Konulu Sunum

KARAMAN

- Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi (KMÜ), OSB Müdürlüğü Ve Karaman TÜMSİAD'ın Katkılarıyla KMÜ Mühendislik Fakültesi Konferans Salonunda "Hayatımızdaki Verimlilik Kavramına Farklı Bakışlar" Konulu Panel
- Temizel - Ünlü Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'ne Verimlilik Temalı Ziyaret ve Sunum

KARS

- Kars Halk Eğitim Merkezi ve Akşam Sanat Okulu'nda "Verimlilik Bilincinin Artırılması ve Farkındalık Oluşturulması" Konferansı
- Halit Paşa Ortaokulu'nda "Verimlilik Bilincinin Artırılması ve Farkındalık Oluşturulması" Konferansı
- Cumhuriyet Lisesi'nde "Verimlilik Bilincinin Artırılması ve Farkındalık Oluşturulması" Konferansı

KASTAMONU

- Kastamonu TSO Toplantı Salonu'nda "Küreselleşme Sürecinde Kastamonu İşletmelerinin Rekabetçi Vizyonu Olarak Verimlilik " Konulu Panel
- Kastamonu Fen Lisesi ve Vali Aydın Arslan Ortaokullarına Verimlilik Temalı Ziyaret ve Sunum

KAYSERİ

- Kayseri Organize Sanayi Bölgesi Konferans Salonunda "Sanayide Verimsiz Elektrik Motorlarının Dönüşümü" Konulu Toplantı
- Erciyes Üniversitesi Endüstri ve Bilim Kulübü Üyesi Öğrenciler İçin Kaydöksan, Isısan ve Meysu Firmalarına Teknik Gezi
- Kilim Sosyal Bilimler Lisesi Ve Kayseri OSB Meslek Ve Teknik Eğitim Merkezi Lisesi Öğrencileri İçin "Verimlilik ve Temiz Üretim" ve "Endüstri 4.0" Konularında Sunum
- Verimlilik Haftası Kapsamında Yerel Basın İçin Çeşitli Bilgi Notları Hazırlanması ve Tv Programı

KIRIKKALE

- Ankara'da Düzenlenen Kırıkkale Tanıtım Günleri'nde Verimlilik Haftası Standı Kurulumu ve Broşür Dağıtımı
- Kırıkkale Üniversitesinde Endüstri Mühendisliği Topluluğu İşbirliği İle II. Verimlilik ve Kalite Günü Etkinliği
- Zübeyde Hanım Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencilerine Yönelik "Verimlilik Nedir?" Konulu Sunum
- Kırıkkale Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü Öğrencileri İçin MKEK Mühimmat Fabrikası'na Teknik Gezi

KIRKLARELİ

- Kırklareli Endüstri Meslek Lisesi Öğrencileri İçin Kırklareli OSB'de Faaliyet Gösteren Ceta Makine ve Migiboy Tekstil Firmalarına Teknik Gezi
- Kırklareli Fen Lisesi'nde Zamanın Verimli Kullanımı Konulu Bilgilendirme Sunumu
- Kırklareli Anadolu Lisesi'nde Zamanı Verimli Kullanma Temalı Sunum

2016 Verimlilik Haftası Etkinliklerine Genel Bakış

KIRŞEHİR

- Vali Mithat Saylam Ortaokulu'nda "Zamanı Etkili Ve Verimli Kullanma" Sunumu
- Atatürk Orta Okulu'nda "Zamanı Etkili ve Verimli Kullanma" Sunumu
- Kırşehir'de Faaliyet Gösteren İşletme ve Sanayi Kuruluşlarına Yönelik Bilgilendirme Ziyaretleri

KOCAELİ

- Gebze Teknik Üniversitesi Mühendislik Fakültesi'nde "Enerji Verimliliği" Konulu Bilgilendirme Toplantısı

KONYA

- Makine Mühendisleri Odası Konya Şubesi'nde "Dünya Devlerinden Konya'da Enerji Verimliliği" Konulu Panel
- Necmettin Erbakan Üniversitesi'nde "2023 Hedefleri ve Verimlilik" Konulu Bilgilendirme Toplantısı
- Meram Anadolu Lisesi'nde "Verimlilik" Konulu Bilgilendirme Toplantısı

KÜTAHYA

- Kütahya Valiliğine Verimlilik Haftası Etkinlikleri Konusunda Ziyaret
- Dumlupınar Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü 3. ve 4. Sınıf Öğrencileri Arasında Vaka Analizi Yarışması
- Kütahya 19 Mayıs Ortaokulu'nda Öğrencilere Yönelik Verimlilik Semineri ve "Verimli Ders Çalışma Yöntemleri" Konulu Sunum
- Dumlupınar Üniversitesi Mühendislik Fakültesinde "Zaman Yönetimi" ve "Verimlilik Yönetimi" Paneli
- Dumlupınar Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Vaka Analizi Yarışması Ödül Töreni
- Kütahya Lala Hüseyin Paşa İlkokulu Öğrencilere Yönelik Verimlilik Semineri, "Zamanı Verimli Kullanma" ve "Verimli Ders Çalışma Teknikleri" Konulu Animasyon Film Gösterimi
- Kütahya Valiliği Önünde Verimlilik Farkındalık Standı

MALATYA

- Yunus Emre Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Elektrik Bölümü Öğrencileri İçin Malatya Büyükşehir Belediyesi Katı Atık Depolama Tesisine Teknik Gezi
- Yunus Emre Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi Elektrik Bölümü Öğrencileri İçin İnönü Üniversitesi Güneş Enerji Santraline Teknik Gezi
- Hafize Özal Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Tekstil Bölümü Öğrencileri İçin Çalık Denim-GAP AŞ İşletmelerinin Ar-Ge Merkezi ve Fabrikasına Teknik Gezi

MANİSA

- Manisa OSB'de faaliyet gösteren Maxion Jantaş İşletmesine Yönelik İnteraktif Toplantı
- Manisa OSB'de faaliyet gösteren Selkasan İşletmesine Yönelik İnteraktif Toplantı
- Manisa OSB'de faaliyet gösteren Polinas Plastik İşletmesine Yönelik İnteraktif Toplantı
- Manisa Şehitler Ortaokulu öğrencilerine yönelik "Zaman ve Verimlilik, Verimli Ders Çalışma Yöntemleri, Elektrik Enerjisini Verimli Kullanma" konulu eğitim
- Avni Gemicioğlu Ortaokulu öğrencilerine yönelik "Zaman ve Verimlilik, Verimli Ders Çalışma Yöntemleri, Elektrik Enerjisini Verimli Kullanma" Konulu Eğitim

MERSİN

- Mezitli İmam Hatip Ortaokulu Öğrencilerine Yönelik "Verimli Ders Çalışma Teknikleri ve Enerji Verimliliği" Konul Seminer



- Mezitli Ahmet Hocaoğlu Ortaokulu Öğrencilerine Yönelik “Verimli Ders Çalışma Teknikleri ve Enerji Verimliliği” Konulu Seminer

MUĞLA

- Muğla Anadolu Lisesi 11. Sınıf Öğrencilerine Yönelik “Etkili ve Verimli Çalışma Teknikleri – Sınav Stresi İle Başa Çıkma Yolları” Semineri
- Muğla Gazi Anadolu Lisesi 9. Sınıf Öğrencilerine Yönelik “Etkili ve Verimli Çalışma Teknikleri – Sınav Stresi İle Başa Çıkma Yolları” Semineri
- Muğla Sanayi ve Ticaret Odası’nda “Enerji Verimliliği” Konulu Semineri
- Muğla Kanuni Sultan Süleyman Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencilerine Yönelik “Optik Teknolojisinin Tarihsel Gelişimine Kısa Bir Bakış” Konulu Sunum
- Turgutreis Anadolu Lisesi Öğrencilerine Yönelik “Optik Teknolojisinin Tarihsel Gelişimine Kısa Bir Bakış” Konulu Sunum

MUŞ

- Muş OSB Özel Bilim, Meslek ve Teknoloji Anadolu Lisesinde “Çevre Bilincinin Oluşturulması ve Verimli Ders Çalışma” Konulu Seminer

NEVŞEHİR

- Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Konferans Salonu’nda “Verimlilik ve Temiz Üretim” Konulu Sunum

NİĞDE

- Niğde Altınhisar’da “Tarımsal Sulama Yöntemleri ve Suyun Verimli Kullanılması” Konulu Konferans
- Niğde Çiftlik İlçesi Ahmet Yesevi Ortaokulu Öğrencilerine Yönelik “Enerji Verimliliği” Sunumu
- Niğde Çamardı İlçesi Nazmiye Pınar Ortaokulu Öğrencilerine Yönelik “Enerji Verimliliği” Sunumu

ORDU

- Fatsa Mesleki Eğitim Merkezi Öğrencilerine Yönelik Verimlilik Konulu Sunum
- Ordu Perşembe Cumhuriyet İlkokulu Öğrencilerine Yönelik Güvenli Asansör Kullanımı Sunum ve Çizgi Film Gösterimi
- Ordu Üniversitesi Ziraat Fakültesi Gıda Mühendisliği Öğrencileri İçin Sanset Gıda Ordu Üretim Tesislerine Teknik Gezi

OSMANİYE

- Kadirli OSB Emta Kablo Konferans Salonunda Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Kadirli OSB ve Emta Kablo İşbirliğiyle Konferans
- Osmaniye OSB Konferans Salonunda Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi ve Osmaniye OSB Yönetimi İşbirliğiyle Konferans

RİZE

- Rize Halk Eğitim Merkezi ve Akşam Sanat Okulu’nda “Ömür Boyu Verimli Olmak” Konulu Konferans
- Kalkandere Atatürk İlkokulu’nda “Ömür Boyu Verimli Olmak” Konulu Konferans
- Rize Mesleki Eğitim Merkezi’nde “Ömür Boyu Verimli Olmak” Konulu Konferans
- Rize Gençlik Merkezi’nde “Ömür Boyu Verimli Olmak” Konulu Konferans
- Rize Tevfik İleri Anadolu Meslek Lisesi’nde “Ömür Boyu Verimli Olmak” Konulu Konferans
- Rize Müftülüğü Yusuf Karali Dini Yüksek İhtisas Merkezi’nde “Ömür Boyu Verimli Olmak” Konulu Konferans

2016 Verimlilik Haftası Etkinliklerine Genel Bakış

- Tefrik İleri Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi Öğrencileri İçin Çay-Kur Cumhuriyet Çay Fabrikasına Teknik Gezi

SAKARYA

- Sakarya Üniversitesi Kongre ve Kültür Merkezinde “Sanayide Verimlilik ve Başarılı Örnekler” Konferansı
- Sakarya Üniversitesi Öğrencileri İçin 2016 Verimlilik Proje Ödüllerinde Dereceye Giren Asaş Alüminyum Fabrikasına Teknik Gezi
- Şen Piliç Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencileri İçin 2016 Verimlilik Proje Ödüllerinde Dereceye Giren Sakarya Mahmudiye Kaynak Suyu Fabrikasına Teknik Gezi
- Sakarya Üniversitesi ve Teknoloji Fakültesi Koordinasyonunda “Fikir ve Tasarım Yarışması”
- Sakarya Üniversitesi ve Teknoloji Fakültesi’nde “Sanayide Verimlilik ve Başarılı Örnekler” Konferansı

SAMSUN

- Samsun OMÜ Yeşilyurt Demir Çelik Meslek Yüksekokulu’nda “Sistemik Tasarım, Yaratıcı Problem Çözme ve Verimlilik” Konulu Eğitim

ŞANLIURFA

- Harran Üniversitesi Makine Mühendisliği Bölümü Öğrencileri İçin Şanlıurfa OSB’de Faaliyet Gösteren Ferat Pompa, Badıllı Ziraî Tarım Makineleri, Termosan Çelik ve Pinaldi Gömlek Firmalarına Yönelik Teknik Gezi
- Harran Üniversitesi Gıda Mühendisliği Bölümü Öğrencileri İçin Şanlıurfa Organize Sanayi Bölgesinde Yerleşik Bulunan Pınar Süt, SizemUun Ve Pinaldi Gömlek Firmalarını Teknik Gezi
- Harran Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Toplantı Salonunda “Başarı Hikâyeleri” Konulu Bir Toplantı
- Şanlıurfa Teknokent’te “Kamu-Üniversite-Sanayi İşbirliği Buluşması” Toplantısı

SİNOP

- Sinop OSB’de KOBİGEL Destek Programı Hakkında Bilgilendirme Toplantısı
- Sinop Üniversitesi Konferans Salonunda Çeşitli Firma Temsilcilerine Yönelik “İşletmelerdeki Verimlilik Esasları” Sunumu
- Sinop Abalı Köyü İlköğretim Okulu’nda “Verimlilik Bilinci ve Verimli Ders Çalışma Yöntemleri” Konulu Bilgilendirme Sunumu

SİVAS

- Sivas Meydanı’nda Kurulan Verimlilik Standında Afiş ve Broşür Dağıtımı
- Atatürk Endüstri ve Anadolu Meslek Lisesi Raylı Sistemler Bölümü Öğrencileri İçin TÜDEMSAŞ Vagon Üretim Fabrikasına Teknik Gezi
- Sivas Bilim Sanat Merkezi Konferans Salonu’nda “Verimlilik Nedir? Niçin Verimlilik?” Konferansı
- Cumhuriyet Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Öğrencileri İçin Sivas Kangal Termik Santraline Teknik Gezi

TEKİRDAĞ

- Özel Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Öğrencilerine Yönelik “Verimlilik ve Temiz Üretim” Konulu Sunum
- Çorlu TSO Konferans Salonunda “Verimli Sanayi ve KOBİ Destek Projesi” Protokolü Tanıtım Toplantısı

TRABZON

- Kadın Ve Demokrasi Derneği (KADEM) Trabzon Temsilciliğinde “Çalışma Yaşamında Kadın ve Verimlilik” Konulu Bir Odak Grup Toplantısı
- Karadeniz Teknik Üniversitesi Teknoloji Transfer Ofisi’nde “Kamu-Üniversite-Sanayi İşbirliğinde Verimliliğin Artırılması” Konulu Odak Grup Toplantısı
- Arsin OSB’de “Verimliliğin Artırılmasında Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Önemi: 1507 KOBİ Ar-Ge Başlangıç Destek Programı Örneği” Semineri
- Beşikdüzü OSB’de “Verimliliğin Artırılmasında Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Önemi: 1507 KOBİ Ar-Ge Başlangıç Destek Programı Örneği” Konulu Semineri
- Trabzon Hasan Tahsin Kıralköğretim Okulu 2. ve 3. Sınıf Öğrencilerine Yönelik “Enerji Verimliliği” Konferansı
- Trabzon Özel İpekyolu Ortaokulu’nda “Zamanın Verimli Kullanımı” Konulu Konferans

TUNCELI

- Tunceli Merkez Cumhuriyet Ortaokulu’nda “Zamanın ve Enerjinin Verimli Kullanımı” Konulu Sunumlar
- Tunceli Anadolu Lisesi’nde “Zamanın ve Enerjinin Verimli Kullanımı” Konulu Sunumlar

UŞAK

- Uşak Üniversitesi Sibel Hişmanoğlu Konferans Salonunda “Enerji Verimliliği” Konferansı
- Uşak Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Kimya Mühendisliği Bölümü Öğrenciler İçin Tüprag Altın Maden İşletmesine Teknik Gezi
- Uşak Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Maden Mühendisliği Bölümü Öğrenciler İçin Tüprag Altın Maden İşletmesine Teknik Gezi
- Uşak Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Malzeme Bilimi ve Nanoteknoloji Mühendisliği Bölümü Öğrenciler İçin Tüprag Altın Maden İşletmesine Teknik Gezi
- Uşak Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Makina Mühendisliği Bölümü Öğrenciler İçin Tüprag Altın Maden İşletmesine Teknik Gezi
- Uşak İsmet Paşa Caddesi’nde Verimlilik Standı Uygulaması

VAN

- Van TSO’da “Verimlilik Sempozyumu”
- Van TSO’da Verimlilik Temalı Resim Yarışması Ödül Töreni
- Van TSO’da Düzenlenen Van Kitap Fuarı’nda “Verimli Kitap Standı”
- Van Tuşba Halk Eğitim Müdürlüğü’nde Ev Hanımlarına Yönelik “Verimli Aile” Sunumu

YALOVA

- Yalova Atatürk İlköğretim Okulu’nda “Verimlilik Ajanları Görev Başına” Etkinliği ve Sunumu
- Yalova Atatürk İlköğretim Okulu’nda “İlimizde Geri Dönüşüm Faaliyetleri ve Önemi” Konulu Sunum
- Yalova Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Öğrencilerine Yönelik “İş Hayatında Verimlilik, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Sanayide Elektrik Motorları Dönüşüm Programı, KOSGEB Destekleri” Konulu Konferans

YOZGAT

- Yozgat Milli Eğitim Vakfı İlkokulu’nda “Verimliliğin Nedir? Ne Değildir? Verimliliğin Önemi” Sunumu
- Yozgat Milli Eğitim Vakfı Ortaokulu’nda “Verimliliğin Nedir? Ne Değildir? Verimliliğin Önemi” Sunumu

ZONGULDAK

- Zonguldak Yayla Mesleki ve Kız Teknik Anadolu Lisesi'nde "Verimliliğin Felsefesi ve Önemi" Konulu Panel
- Zonguldak Fen Lisesi'nde "Verimliliğin Felsefesi ve Önemi" Konulu Panel
- Çaycuma Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde "Verimliliğin Felsefesi ve Önemi" Konulu Panel
- Devrek Mesleki ve Teknik Lisesi'nde "Verimliliğin Felsefesi ve Önemi" Konulu Panel





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

**2016 VERİMLİLİK HAFTASI
AÇILIŞ TOPLANTISI PROTOKOL
KONUŞMALARI**

25.04.2016



Anıl YILMAZ

T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
Verimlilik Genel Müdürü



Sayın Bakanım, Sayın Milletvekillerim, Sayın Başkanlarım, değerli konuklar...

2016 yılı Verimlilik Ödülleri törenimize hoş geldiniz.

Bugün burada aynı zamanda Verimlilik Haftasının da açılışını yapıyoruz. Hafta boyunca verimliliğin ön plana çıkarılacağı ve çok yoğun bir program kapsamında gerçekleştirilecek bir dizi etkinliğin başlangıcını yapıyoruz bugün.

Üç yıl önce hayatın her alanında verimlilik arayışını canlı tutmak için başlattığımız verimlilik haftaları, memnuniyetle görüyoruz ki, her geçen yıl daha da yaygınlaşıyor daha fazla ilgi çekiyor. 2014 yılında ilk kez düzenlediğimizde Ankara ve sadece 7 ilimizde bu faaliyetler gerçekleşmişti. Geçtiğimiz sene 60'tan

fazla ilimizde gerçekleşti. Memnuniyetle söyleyebilirim ki, bu sene 81 ilimizde yüzlerle ifade edilecek sayıda etkinlikle yaygın bir şekilde gerçekleştiriliyor.

Tabii bu vesileyle işbirliği yaptığımız üniversitelere, sanayi odalarımıza, organize sanayi bölgelerimize, okullarımıza, sivil toplum kuruluşlarımıza ve firmalarımıza teşekkür etmeyi bir borç biliyorum. Tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyoruz.

Hafta kapsamında sağlıktan bilişime, eğitimden sanayiye hemen tüm sektörlerde çok çeşitli etkinlikler düzenlenecek. Bugün de burada oğleden sonra sanayi ve bilişim sektörleriyle ilgili önemli panellerimiz olacak. Tüm katılımcıları bekliyoruz.

Bunun yanı sıra Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü olarak firmalarımızın ve kamu kurumlarımızın verimi artıran uygulanmış, başarıya ulaşmış örnek projelerini dllandiriyoruz. Ayrıca Milli Eğitim Bakanlığımızla birlikte düzenlediğimiz Verimlilik Temalı Fikir ve Kısa Film Yarışmasında başarılı olan ortaokul ve lise öğrencilerimize ödül vermekteyiz.

Sayın Bakanım, bu yıl ödül trenimizde bir yenilik yaptık. Geçtiğimiz yıllar öğrencilerimiz ve firmalarımızı farklı günlerde ayrı ayrı dllandiriyorduk. Bu sene iş dünyamızla eğitim dünyamızı bir araya getirmek, hem de geleceğin liderleri geçlerimiz bugün başarılı çalışmalarıyla sizden ödüllerini alacaklar, hem de bugünün lideri olan başarılı firmalarımız yine sizin elinizden ödüllerini almayı sabırsızlıkla bekliyorlar. Aynı zamanda öğrencilerimizi ne aldık ki, trenimize geçlerimiz değerli çalışmalarıyla renkli bir başlangıç yapalım istedik.

Sayın Bakanım, değerli konuklar. lke olarak hedeflediğimiz gelişmişlik seviyesine, verimlilik ve performans odaklı bir anlayışı her alanda hayata geçirerek ulaşacağımıza inanıyorum. Verimlilik Haftasının da bu yöndeki motivasyonumuzu artırmaya vesile olmasını temenni ediyor, sizleri saygıyla selamlıyorum. Teşekkür ediyorum.



Fikri IŞIK

T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı



Çok değerli milletvekili arkadaşlarımız, değerli belediye başkanlarımız, çok değerli çalışma arkadaşlarımız, Türkiye'nin dört bir yanından Ankara'ya gelen öğrencilerimiz, gençlerimiz, onların değerli aileleri, değerli katılımcılar, değerli basın mensupları.

Öncelikle üçüncüsünü düzenlediğimiz Verimlilik Haftası'nın açılış töreninde sizlere hitap etmekten büyük mutluluk duyduğumu ifade ediyor ve her birinizi en içten sevgi ile saygıyla selamlıyorum. Hepiniz hoş geldiniz.

Biliyorsunuz, 2014 yılında ilk defa verimlilik kavramına daha fazla dikkat çekmek için, daha fazla vurgu yapmak bu Verimlilik Haftası'nın bu yıl üçüncüsünü düzenliyoruz. Özellikle bu üçünü yılda ulaştığımız

seviye, halkımızın bu haftaya gösterdiği, verimlilik kavramına gösterdiği ilginin bizi gerçekten çok memnun ettiğini ifade etmek istiyorum.

Bu hafta 81 ilimizin tamamında 200'den fazla etkinliği gerçekleştireceğiz. Okullarda, üniversitelerde, Organize Sanayi Bölgelerinde fabrikalarda verimlilik kavramının gündeme taşınmasını sağlayacağız.

Bugün burada verimlilik alanında başarılı projelere imza atan işletmelerimize de ödül vereceğiz. Bu ödüllerle verimlilik odaklı çalışmayı öne çıkarmış iyi uygulama örneklerini tanıtmayı, işletmelerimiz arasında bilgi ve teknoloji paylaşımını arttırmayı hedefliyoruz.

Çalışma arkadaşarımdan aldığım bilgiye göre; jüri heyeti nihai değerlendirme sürecinde, adeta eşitler arasından bir seçim yapmak zorunda kaldı. Bu demektir ki; finale kalan projelerin her biri kendi alanında örnek verimlilik projesi olmayı hak etti. Bu vesile ile bugün burada finale kalan ve ödül alan bütün firmalarımız başta olmak üzere verimlilik alanında başarı gösteren herkese, her kuruma teşekkür etmeyi bir borç biliyorum. Bu projelerde görev alan mesai arkadaşarıımıza da selamlarımızı, teşekkürlerimizi, tebriklerimizi iletmememizi sizden hassaten rica ediyorum.

Bu yıl verimlilik proje ödülleri bizi en çok heyecanlandıran husus ise öğrenci kardeşlerimizin bu sürece dâhil olması... Genç arkadaşarılarımız verimlilik ile ilgili projeler, kısa filmler hazırladılar. Biraz önce ödül alanları birlikte izledik. Verimlilik konusunda Milli Eğitim Bakanlığımızın, öğretmenlerimizin, okullarımızın, velilerimizin çalışmaları çok büyük önem taşıyor. İnsan çocukluğunda, ergen gençlik dönemlerinde kazandığı davranış kalıplarını büyük oranda hayatının sonuna kadar muhafaza ediyor. İnşallah yeni nesil bilim ve teknoloji sevgisi, verimlilik gibi konularda bazen çok daha iyisi bizden çok daha iyi seviyelerde olacak. Çocuklarımızın, gençlerimizin bugün ve yarın yapacağı işler sayesinde Türkiye dünyada hak ettiği seviyeye çok daha kısa zamanda ulaşacaktır. Bu vesile ile verimlilik kavramı üzerinde kafa yoran, proje hazırlayan, hassasiyet gösteren tüm genç arkadaşarılarımızın gözlerinden öpüyor, kendilerine teşekkür ediyor, ailelerini de hassaten kutluyorum.

Değerli konuklar,

Verimlilik sadece sanayicilerimiz ve iş dünyamız değil, yediden yetmişe her birimizi ilgilendiren bir konu... Verimliliğin bütün bir ülkenin hayatını etkileyip değiştirecek bir güce dönüşmesi verimlilik hareketinin ülke geneline yayılmasıyla mümkün olacaktır. Kamu, iş dünyası, işçiler, sendikalar, eğitim kurumları, STK'lar, üniversiteler, yerel yönetimler ve tüm paydaşlar verimlilik seferberliğine aktif destek vermektedir. Bütün bu paydaşların uyum içinde çalışması büyük önem taşımaktadır. Böyle bir birteliktelik farklı çıkar grupları arasında bir denge oluşmasını da sağlayacaktır. Böylece, verimlilik istihdam artışının sağlanması, yoksulluğun azaltılması, insan haklarının korunması, toplumsal barış ve demokrasinin güçlenmesi, çalışma koşullarının iyileştirilebilmesi ve sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması gibi amaçların hepsine birden hizmet edecektir.

İnancımızda ve asırlardan bu yana gelen geleneğimizde de hep verimli olmaya, çalışmaya, israf etmemeye teşvik eden öğütler vardır. Güneş henüz doğmadan uyanmak ve çalışmaya koyulmak ve boş oturana selam dahi verilmemesi davranış özellikleri kadim zamandan bugüne uzanan verimli olma öğütleridir. Yine Peygamber Efendimizin "iki günü eşit olanın ziyanda olacağı" uyarısı da bu açıdan son derece önemlidir. Verimliliğin aslında en güzel tanımlarından biridir: "İki günü müsavi olan ziyandadır."

Gerçekten de verimlilik günlük hayatımızın her alanına sirayet eden geniş bir kavramdır. Bir odadan çıkarken de ışıkları kapatmak verimlilikle ilgilidir. Çevre dostu üretim teknolojilerini kullanmak da verimlilikle ilgilidir. Sadece israfı önlemenin ötesinde bir kavram olan verimlilik, her türlü kaynağın etkin kullanılmasıdır. Özellikle

2016 Verimlilik Haftası Etkinliklerine Genel Bakış

günümüzde en önemli kaynak, bilgidir. Öyleyse bilgiye nasıl ulaşacağımız ve bilgiye nasıl kullanacağımız bugün en önemli meselemizdir. Özellikle iş dünyamızın daha rekabetçi bir yapıya kavuşması, başta bilgi olmak üzere kaynakların etkin kullanılmasıyla gerçekleşir.

Önümüzdeki dönemde iş dünyamızın iki temel konuya çok hassasiyet göstermesi gerektiğine inanıyorum: Yeşil Üretim ve 4. Sanayi Devrimi... Özellikle gelişmekte olan ülkelerde tüketicilerin çevre dostu olan ürünlere talebi her geçen gün artmaktadır. İnsanlar kullandıkları ürünün çevreye en az zarar vermesini istiyorlar. Bunun da ötesinde o ürünün üretim sürecini çevreye zarar verip vermediğini sorguluyor. Özel sektörümüzün gelişmiş ülke pazarlarında daha etkin olabilmesi için yeşil üretim ile ilgili süreçlere daha fazla yoğunlaşması gerekir.

İkinci önemli husus ise; 4. Sanayi Devrimi dediğimiz Sanayi 4.0 diye nitelendirilen süreç... Yeni nesil teknolojiler üretim bantları ve fabrikalarda çok ciddi değişikliklere yol açacak. Stok yönetiminden sipariş takibine, tasarımdan montaja kadar üretimin her aşaması köklü şekilde değişecek. Bilhassa otomasyon teknolojilerinin devreye girmesiyle birlikte üretimde hata payı en aza inecek, kalite artacak, kaynak kullanımı bugüne göre çok daha etkin hale gelecek. Bu sürece adapte olamayan firmalar ve ülkeler küresel rekabet yarışında geriye düşecekler. Bakanlık olarak bu konuyu çok önemsiyoruz ve şu anda bu süreçle ilgili eylem planı oluşturmak için yoğun bir gayret gösteriyoruz. Otomasyon, yapay zekâ, sensör teknolojileri, nesnelerin interneti, büyük veri, bulut bilişim gibi teknolojileri hem geliştirmek için hem de sanayicilerimizin bu teknolojileri üretimlerinde kullanmaları için bir yol haritası oluşturuyoruz.

Değerli konuklar. Türkiye ekonomisi son yıllarda gerçekten çok önemli başarılarla imza attı. 2002'den itibaren kamu maliyesi, büyüme, ticaret hacmi ve sermaye hareketleri gibi alanlarda çok iyi bir performansı ortaya koyduk. Önce kamu maliyesinde verimliliği esas alan bir anlayışa geçtik. İki ucu bir araya gelmeyen bütçelerden ülkemizi kurtardık. Eş zamanlı olarak hem kamu yatırımlarının hem de özel sektör yatırımlarının hızla arttığı bir dönemi başlattık. Cuma günü dünyanın en büyük asma köprüsü olan Osman Gazi Köprüsünün tabliyelerini yerleştirdik. Dün de Adana'da Sayın Cumhurbaşkanımızla birlikte 1 Milyar 200 Milyon Türk Lirasını geçen 49 tane yatırımın hizmete alınma töreninde bulunduk. Artık bu yatırımlar öyle yıllar yılı süren, temel atıldıktan sonra temel atma tarihi dahi unutulmuş yatırımlar olmaktan çıktı. Dün bir enerji santralini hizmete açtık. Çok çok kısa bir inşa sürecinin ardından 450 Megawattlık bir enerji santralini devreye almış olduk. Allah'a şükürler olsun.

Türkiye artık bu yatırımlar sayesinde 2002'den 2015 yılına kadar küresel ekonomik krize rağmen yüzde 5'e yakın bir büyümeyi yakaladı. Ancak bu büyüme bizim açımızdan yeterli değil. Bunu özellikle vurgulamam gerekiyor. Hükümetimiz ve bakanlığımız daha yüksek bir gelir seviyesine geçiş yapmak için rekabet gücünü artıracak stratejik hamleleri tasarlıyor ve başarıyla uyguluyor. Kısa bir süre önce bildiğiniz gibi Ar-Ge Reform Paketimizi hayata geçirdik. Üretim Reform Paketiyle ilgili çalışmalarımız da olgunlaştı son aşamaya geldi. Sadece Bakanlığımızda değil, geçtiğimiz yıl açıkladığımız 25 öncelikli dönüşüm programı sonrasında tüm kurumlarımız adeta bir reform dönemi başlatmış bulunuyor.

Bu yeni dönemin temel özelliği şudur: Artık verimlilik artışını sadece nicelik alanında değil nitelik alanında da hayata geçireceğiz. Çünkü verimliliği insan kaynağını, bilgiyi kullanma ve üretme kapasitemizi, Ar-Ge harcamalarını nitelik ve niceliği birbirine çarpan etkisi yapacak biçimde eş zamanlı olarak artırmalıyız. İş yapma tarzımız ile rekabet algımızı küresel gerçekleri de göz önünde bulundurarak sürdürülebilirlik ilkesiyle yeniden gözden geçirmeli, eski köylere yeni adetler getirebilmeliyiz.

Şu hususa dikkatinizi çekmek istiyorum: 1990 yılında hemen hemen aynı verimlilik düzeyinde olduğumuz

gelişmekte olan ülkeler grubunun bugün yaklaşık yüzde 40 daha üzerindeyiz. Ancak verimlilik bisiklet sürmeye benziyor. Pedalı sürekli çevirmezseniz, bırakın ilerlemeyi ayakta kalmak bile mümkün değil. Nitekim Türkiye’de işgücü verimliliği gelişmiş ülkeler ortalamasının yaklaşık yüzde 60’ı düzeyinde. Tabii burada kamunun verimlilik düşüklüğünün de yüzde 60’ta kalmamızda etkisinin olduğunu özellikle söylemek durumundayım. Sadece bu rakam dahi önümüzde daha ne kadar gitmemiz gereken yolun olduğunu, almamız gereken mesafenin olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.

Değerli konuklar. Makro düzeyde yakalayacağımız başarının, mikro düzeyde sağlanan verimlilik artışlarının bir sonucu olarak ortaya çıkacağını söylemek isterim. Bunun için öncelikle makro düzeyde doğru politika ve hedefler belirliyor, kademeli olarak da mikro düzeye inen eylemleri tasarlıyoruz. 25 öncelikli dönüşüm programlarından biri Üretimde Verimliliğin Artırılması Dönüşüm Programını uyguluyoruz. Bu programla verimlilik algısını ve kurumsallaşmayı geliştiriyor, üretim süreçlerini iyileştiriyor, ürün tasarımı, ürün çeşitlendirmesi, markalaşma, tanıtım gibi konularda firmalarımızın kapasitesini artırıyoruz. Verimlilik alanındaki tüm çalışmalarımızı 2015 yılında yürürlüğe koyduğumuz Verimlilik Strateji Belgesi ve Eylem Planı kapsamında sürdürüyoruz. Strateji Belgemizi İşgücünün Niteliği ve İstihdamı, İş ve Yatırım Ortamı, Sürdürülebilir Üretim, Firmaların Ar-Ge, Yenilik ve Verimlilik Uygulama Kapasitesi olmak üzere dört temel dönüşüm alanı üzerine inşa ettik. Verimlilik Stratejisi ve Eylem Planı ile 2018 sonuna kadar 6 hedef alanda toplam 85 eylemi gerçekleştireceğiz. Mesela ekonomik ve ekolojik verimliliği bir arada sağlayacak Temiz Üretim Merkezleri kuracağız. Endüstriyel simbiyoz uygulamalarını çoğaltacağız. Yeşil Organize Sanayi Bölgeleri de diyeceğimiz Yeni Nesil Organize Sanayi Bölgeleri kuracağız. Türkiye Bölgesel Ve Sektörel Verimlilik Haritasını çıkaracağız. KOBİ verimlilik eğitimleri için de Model Fabrika kuracağız. Verimlilik Akademisi’nin kurulması, Asya Verimlilik Teşkilatı’na ülkemizin tam üyeliğinin sağlanması gibi önemli girişimleri hayata geçireceğiz.

Üzerinde çalıştığımız Üretim Reform Paketinde de verimli üretimi teşvik etmek için önemli yenilikleri planlıyoruz. Mesela verimli işletmelere belge verecek ve bu belgeye sahip firmaların devlet desteklerinden öncelikli olarak yararlanmasını sağlayacağız. Verimliliğin sektör, bölge, il ölçeği üzerinde ayrıntılı fotoğrafını çekmeye de büyük önem veriyoruz. Girişimci Bilgi Sistemi ve Sanayi Sicil Bilgi Sisteminin sağladığı verilerden yararlanarak sektör, il ve işletme ölçesinde verimlilik farklılaşmasını ve zaman içindeki değişimini ve bunun sebeplerini en ince ayrıntısına kadar artık analiz edebiliyoruz. Bundan sonra politikalarımızı ve desteklerimizi şekillendirirken bu analizlerden azami ölçüde istifade edeceğiz.

Yine bu yıl başlattığımız projeye 10 bin işletmeyle yüz yüze ayrıntılı çalışma yapıyoruz ve verimliliği etkileyen etkenleri çok daha iyi anlıyoruz. Şu anda 4 bin işletmede bu çalışmayı tamamlamış bulunuyoruz. Verimlilik istatistik altyapısını da gelişmiş ülkeler seviyesine getirmek için önemli bir mesafeyi aldık. 2015 yılından başlayarak ülkemizde ilk defa olarak bölgesel işgücü verimliliği istatistiklerini açıklamaya başladık. Ayrıca imalat sanayisi sürdürülebilir üretim göstergelerini, bir başka ifadeyle sanayimizin yeşil üretim karnesini de açıklamaya başladık.

Bir başka önemli projemiz de sanayideki verimsiz elektrik motorlarının dönüşüm programıdır. Aynı katma değere sahip, hatta aynı ürün için, dikkatinizi çekiyorum, OECD’nin bir buçuk katı, Almanya ve Japonya’nın iki katı kadar enerji tüketiyoruz. Pilot uygulamasını Kayseri’de başlattığımız bu projeye verimsiz motorları yenileyen firmalarımıza finansal destek sağlayacağız. İnşallah bu tür çalışmalarla sanayimizin rekabet gücünü artırmaya devam edeceğiz.

Konuşmamın sonunda 2016 yılı Verimlilik Haftasının ülkemizdeki verimlilik algısının gelişmesine katkı sağlamasını diliyorum. Hafta boyunca sürecek etkinliklerin düzenlenmesinde emeği geçen tüm mesai

2016 Verimlilik Haftası Etkinliklerine Genel Bakış

arkadaşlarıma ve paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

Verimlilik Proje Ödüllerini kazanan firmalarımızı bir kez daha tebrik ediyorum. Özellikle gençlerimizi, öğrencilerimizi bir kez daha tebrik ediyorum. Önümüzdeki yıl bu etkinliklere katılımın çok daha fazla artacağına inanıyorum. Programa katılım sağladığınız için sizlere de ayrıca teşekkür ediyorum, her birinizi en içten sevgiyle, saygıyla selamlıyorum.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ
VE VERİMLİLİK PANELİ
KONUŞMALARI**

25.04.2016





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ
VE VERİMLİLİK PANELİ
ÖZETİ**

Dr. Ziya Karakaya
Atılım Üniversitesi Öğretim Üyesi

25.04.2016, ATO Congressum
Kongre Salonu / Ankara

Bilgi Teknolojileri ve Verimlilik Paneli 25 Nisan 2016 tarihinde Ankara Congressium'da yapıldı. Türkiye Bilişim Derneği (TBD) Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Koray Özer'in yöneticiliğinde gerçekleştirilen panelin konuşmacıları ve sunum konuları şöyle:

TBD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Koray Özer "Bilgi Teknolojileri ile İşletmelerde Verimlilik Dönüşümleri", Vodafone Türkiye Kamu Satış Kıdemli Müdürü Ceyda Süer "4,5G'nin İşletmelerde Verimliliğe Etkisi", Atılım Üniversitesi Öğretim Üyesi Dr. Ziya Karakaya "Bulut Bilişim ve Verimlilik", CDO Türkiye İcra Kurulu Başkanı Bülent Kutlu "Dijital Dönüşüm Liderlerinin İşletmelerin Verimliliğine Etkileri", Smart Manufacturing Turkey İcra Kurulu Başkanı Mehmet Demir "Akıllı Üretim Nedir? Nasıl Uygulanmalıdır?", Türkcell Kamu İş geliştirme Müdürü Aykut Dalyan "İşletmelerin, M-İşletme Dönüşümünde 4,5G'nin Getireceği Yenilikler."

Panel yöneticisi Koray Özer, "Bilişim Teknolojileri ve Verimlilik" başlıklı konuşmasına, Özdemir Asaf'ın "Her şey hızla kirleniyordu birinciliği beyaza verdiler" sözüyle başladı ve "Ben de bütün kurumlar hızla değişiyordu, birinciliği bilgi işleme verdiler, diyeceğim" diye konuştu.

Son 25 yıldaki değişim özellikle bilgiişlemlerle başladı, bilgi işlemler geliştikçe kamu da özel sektör de değişti ve dönüştü. 25 yıl önce ortalama 5-6 kişi olan bilgi işlemleri, bugün ortalama 50-100 çalışana ulaştı. Başlangıçta stok, İK, finans ve tahakkuk listeleri almak için kullanılan sistemler şimdi temel Kurumsal Kaynak Planlaması dışında sektörel çözümler, veri analizi, güvenlik, internet hizmetleri, sosyal medya, altyapı, neslerin interneti gibi çeşitli iş gruplarına hizmet eder hale geldi. Pek çok donanım, yazılım, veri tabanı teknolojisi gelişti, amaca yönelik yeni diller ortaya çıktı. Veri arttı, entegrasyon ihtiyacı en yüksek noktaya ulaştı, bulut bilişim, büyük veri, nesnelerin internetiyle yeni ve farklı bir bilgiişlem çağı başladı... Geldiğimiz noktada, Endüstri 4.0 kavramı ile bazı işlerin değil bütün üretimin bilgiişlem aracılığıyla yapılması gerektiği ortaya kondu. Buradaki gereklilik veya itici güç de verimlilik oldu.

Charles Wheelan (Çıplak Ekonomi-Pagasus) adlı kitapta neden verimlilik, diye soruyor. Yanıt: "Çünkü verimlilik bizi zenginleştiriyor ve öne geçiriyor." Verimlilik için başka bir tanım da "girdileri çıktılara dönüştürme yeteneği",sanki burada verimlilik değil de bilgi işlem süreci tanımlanmış. John Keynes ise verimlilik için uzun vadede her şeydir diyor.

Buhar, elektrik, programlanabilir elektronikten sonra gelen 4. Sanayi Devrimi veya diğer adıyla Endüstri 4.0 bize bilgi işlemlerin iş süreçlerinden hangi süreçlere doğru değiştiğinin de bir anlatımı aslında. Artık bilgiişlemlerde şu değişimler görülmektedir.

1. A dan Z y üretim süreçlerine karışıyor
2. Her anı (girdi, çıktı, maliyet ve ilgili ekosistem) olarak en verimli şekilde yönetiyor
3. Nicelik dışında niteliği otomatize ediyor, kişiye özel tasarıma olanak sağlıyor
4. Üretimin kas ve bilgiyle üretilmesinden bilgece üretilmesine geçişi olanaklı kılıyor
5. Niteliği verimlileştiriyor

Bugün burada bilgi işlemlerin verimlilik penceresinden gelişimini konuşacağız. Dört değerli konuşumuz bu konudaki görüşlerini bizlere aktaracak.

Konuşmacılardan Bülent Kutlu, Dijital Dönüşüm Liderlerinin İşletmelerin Verimliliğine Etkileri başlıklı konuşmasında özetle şunlardan bahsetmiştir, son zamanlarda özellikle şirketler için bir pozisyon çok önemli olmaya başladı. Dijital Dönüşüm Lideri ya da İngilizce kısaltmayla CDO (Chief Digital Officer).

Peki CDO kimdir?

Müşteriyi çok iyi tanıyan, Dijital Operasyonları çok iyi bilen, Stratejiye ortak olan yeni bir yönetici profili.

Dijital bir çağdayız bu çağın kurallarını bilerek gelişimimizi sürdürmeliyiz. Yıkıcı teknolojiler hayatımızı her yönden etkilemeye başladı. Artık daha hızlı ve daha verimli olmak zorundayız.

80 çalışanlı WhatsApp şirketi Türkiye'nin en köklü 3 büyük kurumundan daha değerli hale geldi. Dijital stratejisi olmayan birçok kurum önümüzdeki dönemlerde olmayacak.

Ayakta kalmak için Dijital Strateji artık kurumlarının genel stratejisi oluyor. İyi bir dijital strateji hem verimliliğimizi hem de hızımızı çok artıracak. Yıkıcı teknolojilere karşı dayanıklı olunacak.

İşte bunun ilk adımı tüm kurumsal şirketlerimizin Dijital Dönüşüm Lideri (CDO) ataması yapmasından geçiyor.

CDO'lar şirketlerde ya yönetim kurullarında ya icracı pozisyonda ya da dijital konsey olarak karşımıza çıkıyor. Birçok şirketimiz henüz CDO olarak konumlandırabileceği bir yönetici bulamadığı için bu konuda danışmanlık alarak ilerliyor.

Çok geç kalmadan şirketlerimize Dijital Dönüşüme hız vermeleri gerektiğini söylüyoruz ve bu yönde çalışmalarımızı artırarak sürdürüyoruz.

Panelin değerlendirme bölümünde şu vurgulama yapılmıştır; Verimlilik için verimlilik değil de insan için verimliliğin altını her zaman çizmemiz gerekiyor. Verimlilik insanların sadece üretmesi için değil kararında ve ölçüsünde tüketmesi ve bu sayede yeniden üretici kılınması için de ele alınmalı. Yani verimliliği tüketimden ayrı tutmamamız gerekiyor. Kaliteli üretim için insanları yaratıcı kılmak, yaratıcı kılmak içinse eğitim, birlikte çalışma, dinlenme, tüketme ve eğlenmek gerekli.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

DİJİTAL DÖNÜŞÜM LİDERLERİNİN İŞLETMELERİN VERİMLİLİĞİNE ETKİLERİ

Bülent Kutlu
CDO Turkey İcra Kurulu Başkanı

25.04.2016, ATO Congressium
Kongre Salonu / Ankara



CDO Turkey Hakkında

CDO Turkey, 2014 Aralık ayında TÜBİYAD Finans ve Bilişim Yöneticileri Derneği üyelerinin destek ve katkılarıyla kurulmuştur.

Son zamanlarda özellikle şirketler için bir pozisyon çok önemli olmaya başladı. Dijital Dönüşüm Lideri yada İngilizce kısaltmayla CDO (Chief Digital Officer).

Dijitalleşme, kurumsal şirketlerin en önemli konularından birisi haline gelmiştir. Dijitalleşme yolunda en önemli noktalarından birisinin şirket üst düzeylerinin konu hakkındaki farkındalıklarını artırmaları ve şirketlerinin sürdürülebilir ve doğru dijital stratejilerine oluşturulmasına öncülük etmeleri gerekmektedir. Dünya trendlerindeki gelişmeye bağlı olarak Türkiye'deki kurumsal şirketler dijitalleşme de önemli adımlar atmaktadırlar. Buna karşılık CDO (Chief Digital Officer) atamalarını yapmadıkları ve CDO ya bağlı ekipleri oluşturmadıkları için çoğunlukla başarısızlıkla sonuçlanan dijital pazarlama projelerine imza atmaktadırlar. Doğru ve sürdürülebilir dijital stratejinin oluşturulması için CDO ataması olmazsa olmazlardanır. CDO Turkey, şirket üst düzeylerine yardımcı olmak amacıyla dijital dünyadaki tüm gelişmeleri özet olarak internet sitesi ve sosyal medya sayfaları aracılığıyla bilgi sağlamaktadır.

CDO Turkey Misyon

Türkiye'de 5 Yıl içerisinde her kurumsal şirkette bir CDO (Dijital Dönüşüm Lideri) olması için farkındalık faaliyetlerini etkinlik, dergi ve dijital ortamlarda sürdürmektedir.

CDO (Dijital Dönüşüm Lideri) Kimdir?

CDO, müşteriye çok iyi tanıyan, dijital operasyonları çok iyi bilen, stratejiye ortak olan yeni bir yönetici profilidir.

CDO'lar şirketlerde ya yönetim kurullarında ya icracı pozisyonda ya da dijital konsey olarak karşımıza çıkıyor. Birçok şirketimiz henüz CDO olarak konumlandırabileceği bir yönetici bulamadığı için bu konuda danışmanlık alarak ilerliyor.

Bir CDO'dan temel beklentileri şu şekilde sıralayabiliriz.

- Dijital Stratejiyi Ve Dijital Fikirleri Oluşturabilme ve Uygulayabilme
- Müşteriye Fayda Sağlayabilme
- Verimlilik ve Karlılık Sağlayabilme

Bir CDO için olmazsa olmaz temel prensip müşteri deneyimi. Yaptığı tüm işlerde müşteri her zaman merkezdedir. Adeta müşterinin şirketteki avukatıdır.

Dijital çağın en önemli trendlerinden birisi şirketler için operasyon odaklı yapıdan müşteri odaklı yapıya geçiş yapmadır. İşte CDO tam da bunu hedefler.



Dijital Karmaşa – Yıkıcı Teknolojiler

1995’li yıllarda Dijital Dönüşümünden müzik, fotoğraf ve video Kiralama gibi şirketler çok etkilendiler. Aynı etkileri 2010’lı yıllarda bu sefer yazılı medya, televizyon, seyahat ve insan kaynakları şirketleri yaşadılar.

Şimdiki zamana geldiğimizde ise finans, sağlık, otomotiv, perakende, eğitim ve telekomünikasyon sektörleri dijital dönüşümden en çok etkilenen sektörler.

2020’li yıllarda müşteriye dokunan her ürün ve sektör için dijital karmaşa yaşanacağı öngörülüyor.

Dijital bir çağdayız bu çağın kurallarını bilerek gelişimimizi sürdürmeliyiz. Yıkıcı teknolojiler hayatımızı her yönden etkilemeye başladı. Artık daha hızlı ve daha verimli olmak zorundayız.

80 çalışanlı WhatsApp şirketi Türkiye’nin en köklü 3 büyük kurumundan daha değerli hale geldi. Dijital stratejisi olmayan birçok kurum önümüzdeki dönemlerde olmayacak.

Dünyanın en büyük taksi şirketi herhangi bir taksisi olmayan bir şirket: **Uber**

Dünyanın en büyük konaklama şirketi ise herhangi bir otel odası bile olmayan **Airbnb**

Ayakta kalmak için dijital strateji artık kurumlarının genel stratejisi oluyor. İyi bir dijital strateji hem verimliliğimizi hem de hızımızı çok artıracak. Yıkıcı teknolojilere karşı dayanıklı olunacak.

İşte bunun ilk adımı tüm kurumsal şirketlerimizin Dijital Dönüşüm Lideri (CDO) ataması yapmasından geçiyor.

Akıllı Üretimle Sanayide Verimlilik

Son zamanlarda sıkça gündeme gelen konulardan birisi de Sanayi 4.0’ın temellerini oluşturan akıllı üretim. Akıllı üretim teknolojileri ile aşağıdaki konularda direkt fayda sağlanacaktır.

- Tasarım süresinin kısalması
- Üretim süresinin ve yaşam döngüsünün kısalması
- Anında üretim
- Lot büyüklüklerinin düşmesi
- Daha çeşitli ürün çıkarabilme fırsatı
- Maliyet ve dolayısı ile satış fiyatlarının düşebilmesi
- Yatırımın geri dönüşünün daha kısa olması
- Kaynakların daha etkin yönetilebilmesi
- Enerji verimliliği
- Müşterinin ihtiyaçlarını daha hızlı karşılama – esnek üretim



Verimliliği Artıracak 4 Temel Teknoloji

Ülke olarak Ar-Ge faaliyetlerimizi 4 ana teknoloji üzerinde şekillendirmeliyiz. Bunlar sırasıyla;

- Mobilite ve nesnelerin interneti
- Elektrikli ve sürücüsüz arabalar
- Kurumsal 3D yazıcılar
- Otonom sistemler (Drone teknolojileri)

Çok geç kalmadan şirketlerimiz dijital dönüşüme hız vermeliler ve çalışmalarını bu yönde artırarak sürdürmeliler.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE VERİMLİLİK

Koray Özer
Türkiye Bilişim Derneği Yönetim Kurulu
Başkan Yardımcısı

25.04.2016, ATO Congressum
Kongre Salonu / Ankara



“Her şey hızla kirleniyordu birinciliği beyaza verdiler” demiş, şair Özdemir Asaf. Ben de bütün kurumlar hızla değişiyordu, birinciliği bilgi işleme verdiler, diyeceğim...

Son 25 yıldaki değişim özellikle bilgiişlemlerle başladı, bilgiişlemler geliştikçe kamu da özel sektör de değişti ve dönüştü. 25 yıl önce ortalama 5-6 kişi olan bilgi işlemleri, bugün ortalama 50-100 çalışana ulaştı. Başlangıçta stok, İK, finans ve tahakkuk listeleri almak için kullanılan sistemler şimdi temel kurumsal kaynak planlaması dışında sektörel çözümler, veri analizi, güvenlik, internet hizmetleri, sosyal medya, altayarı, neslerin interneti gibi çeşitli iş gruplarına hizmet eder hale geldi. Pek çok donanım, yazılım, veritabanı teknolojisi gelişti, amaca yönelik yeni diller ortaya çıktı. Veri arttı, entegrasyon ihtiyacı en yüksek noktaya ulaştı, bulut bilişim, büyük veri, nesnelerin internetiyle yeni ve farklı bir bilgiişlem çağı başladı... Geldiğimiz noktada, Endüstri 4.0 kavramı ile bazı işlerin değil bütün üretimin bilgiişlem aracılığıyla yapılması gerektiği ortaya kondu. Buradaki gereklilik veya itici güç de verimlilik oldu.

Charles Wheelan (Çıplak Ekonomi-Pagasus) adlı kitapta neden verimlilik, diye soruyor. Yanıt: “Çünkü verimlilik bizi zenginleştiriyor ve öne geçiriyor.” Verimlilik için başka bir tanım da “girdileri çıktılara dönüştürme yeteneği”... Sanki burada verimlilik değil de bilgiişlem süreci tanımlanmış. John Keynes ise verimlilik için uzun vadede her şeydir diyor.

Buhar, elektrik, programlanabilir elektronikten sonra gelen 4. Sanayi Devrimi veya diğer adıyla Endüstri 4.0 bize bilgi işlemlerin iş süreçlerinden hangi süreçlere doğru değiştiğinin de bir anlatımı aslında. Artık bilgi işlemler,

1. A dan Z'ye üretim süreçlerine karışıyor.
2. Her anı (girdi, çıktı, maliyet ve ilgili ekosistem) olarak en verimli şekilde yönetiyor.
3. Nicelik dışında niteliği otomatize ediyor, kişiye özel tasarıma olanak sağlıyor.
4. Üretimin kas ve bilgiyle üretilmesinden bilgece üretilmesine geçişi olanaklı kılıyor.
5. Niteliği verimlileştiriyor.

Bugün burada bilgi işlemlerin verimlilik penceresinden gelişimini konuşacağız. Dört değerli konuklarımız bu konudaki görüşlerini bizlere aktaracak...

Son söz...

Bütün konuşmacılarımıza çok teşekkür ediyoruz. Verimlilik için verimlilik değil de insan için verimliliğin altını her zaman çizmemiz gerekiyor. Verimlilik insanların sadece üretmesi için değil kararında ve ölçüsünde tüketmesi ve bu sayede yeniden üretici kılınması için de ele alınmalı. Yani verimliliği tüketimden ayır tutmamamız gerekiyor. Kaliteli üretim için insanları yaratıcı kılmak, yaratıcı kılmak içinse eğitim, birlikte çalışma, dinlenme, tüketme ve eğlenmek gerekli.



**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

AKILLI ÜRETİM NEDİR VE NASIL UYGULANMALIDIR?

Mehmet Demir
Smart Manufacturing Turkey Başkanı

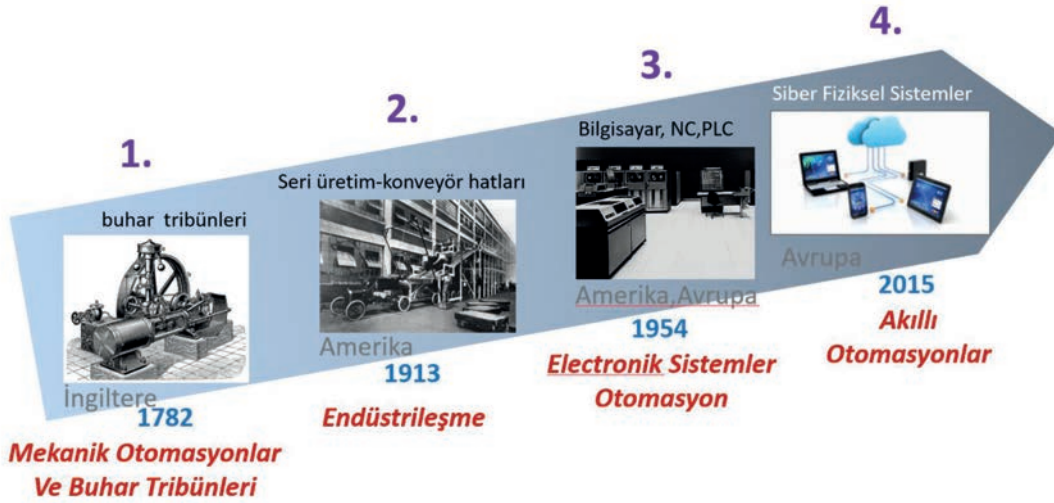
25.04.2016, ATO Congressium
Kongre Salonu / Ankara



4. Sanayi Devrimi

Bilgisayar ve internet teknolojisinin gelişimi ile birlikte 4. sanayi devrimine geçiş başladı. İlk 3 sanayi devriminde büyük verimlilik artışları görülmüş ve her sanayi kuşağı bir öncekine göre kat be kat verimlilik artışları görülmüş. 4. sanayi devriminde de benzer bir ekti bekleniyor. Sürekli iyileştirme ile elde edilmeye çalışılan ve bütünsel iyileştirme konusunda büyük eksiklikleri olan klasik iyileştirmelere göre daha büyük bir sıçrama yapabilecek etkiye sahip.

Sanayisi gelişmiş ülkeler, uluslararası rekabet avantajı yakalamak için çalışmalara başladılar ve geri dönüşler almaya başladılar.



İlk sanayi devrimi mekanik otomasyonlar ve buhar tribünleri sayesinde gerçekleşirken, 2. sanayi devrimi ise 1913 yılında Amerika'da endüstrileşme ile birlikte başladı ve seri üretim-konveyör kavramları üretim verimliliği alanına girdi. 3. sanayi devrimi 1954 yılları ile birlikte elektronik otomasyon sistemlerin yani bilgisayar ve PLC'lerin hayatımıza girmesi ile başladı. Verimlilik bir öncesine göre azımsanamayacak kadar yükselmişti.

Son sanayi devriminde ise artık akıllı otomasyonları ve siber fiziksel sistemleri konuşmaya başlıyoruz. Birbirlerini kollayan sistemler ve insan müdahalesine gerek duymadan karar veren ve üretim sürecini yöneten otomatik sistemlerden bahsediyoruz. Üretimdeki israf alanlarının (bekleme, fire, fazla stok, arıza duruşlar, setup süreleri vb.) daha etkin yönetilebildiği ve üründen sanal ürüne geçileceği bir dönemden bahsediyoruz. Sanayi ve üretim dünyası henüz bu değişimin hangi yöne gideceğini ve kendilerinin ve yatırımlarının ne tür bir pozisyon alacağını bilememekteler. Bu soru işaretleri ancak dijital dönüşümden sorumlu bir lider ve/veya bir ekip ile zaman içinde ortadan kaldırılabilir. CDO liderleri dijital dönüşüm serüveninde içinde bulunduğu sektörler için yol gösterici olacaklardır.

Smart Manufacturing Turkey Misyonu

Türkiye'nin bütünsel kalkınmasını sağlayacak 4. sanayi devriminin gerçekleşmesi için gerekli olan;

- Bilginin toplanması ve güncel tutulması
- Farkındalığın oluşturulması
- Yapılanmalara öncülük edilmesi ve katılım sağlanması
- Pilot uygulamaların yönlendirilmesi

CDO (Dijital Dönüşüm Lideri) Kimdir?

CDO, Müşteriyi çok iyi tanıyan, dijital operasyonları çok iyi bilen, stratejiye ortak olan yeni bir yönetici profilidir.

CDO'lar şirketlerde ya yönetim kurullarında ya icracı pozisyonda ya da dijital konsey olarak karşımıza çıkıyor. Birçok şirketimiz henüz CDO olarak konumlandırabileceği bir yönetici bulamadığı için bu konuda danışmanlık olarak ilerliyor.

Bir CDO'dan temel beklentileri şu şekilde sıralayabiliriz.

- Dijital stratejiyi ve dijital fikirleri oluşturabilme ve uygulayabilme
- Müşteriye fayda sağlayabilme
- Verimlilik ve karlılık sağlayabilme

Bir CDO için olmazsa olmaz temel prensip müşteri deneyimi. Yaptığı tüm işlerde müşteri her zaman merkezdedir. Adeta müşterinin şirketteki avukatıdır.

Dijital çağın en önemli trendlerinden birisi şirketler için operasyon odaklı yapıdan müşteri odaklı yapıya geçiş yapmadır. İşte CDO tam da bunu hedefler.

4. Sanayi Devriminin Bileşenleri

Üretim sahası içinde yapılabilecek teknolojik ve dijital iyileştirmeler tek başlarına yeterli olmayacaktır. Üretim ve toplam lojistik sürecini kapsayacak olan bütünsel yaklaşımlar asıl sıçramayı getirecektir.

Akıllı üretim yanı sıra, akıllı lojistik, akıllı bina, akıllı grid (enerji), akıllı mobilite bileşenlerin diğer kısımlarını oluşturmaktadır.

Müşteriden sipariş alınmasından müşteriye teslim ve ödeme alınmasına kadar geçen tüm süreleri kapsaması gerekiyor. Tedarikçi, JIT tedarik, enerjinin verimli kullanımı, üretim ve stoklamanın bulunduğu ortam ve binanın akıllı olması, süreç ve ürün/malzemelerle konuşabilmesi, saha içi mobilite ve lojistiğin tüm süreçlerinde mobilitenin kullanılması. Tüm bu bileşenlerin bütünsel iyileştirmesi ile varılmak istenen hedefe ulaşılabilecektir. Tek başına akıllı üretim önemli bir kısmını oluşturması ile birlikte yeterli olmayacaktır.

Akıllı Üretimle Sanayide Verimlilik

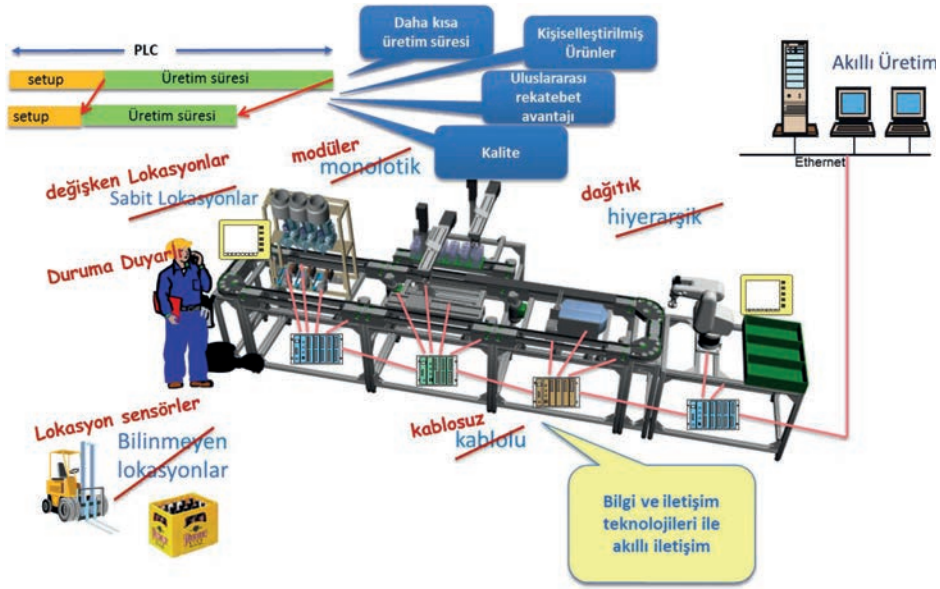
Akıllı üretim bileşenini ele aldığımızda önemli bir bölümünü oluşturmakta ve üretimdeki 7 israf dediğimiz israf alanlarını iyileştirmek ve büyük çoğunluğunu ortadan kaldırmaktadır.



Hedeflenen israf alanları

- Fazla üretim (fazla miktarda üretim, zamanından önce üretim)
- Bekleme (çevrimi bekleme; malzeme ya da makine bekleme)
- Taşıma (malzemeleri ve teçhizatları gereksiz taşıma)
- Gereksiz işlem (tüm gereksiz işlemler)
- Gereksiz hareket
- Tamir ve fireler
- Stok

İsraf alanlarını, üretim sahasındaki dijital iyileştirmeler ve akıllı algoritmalarla yok edecek kadar düşürebilme olanağı olacaktır.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

SAĞLIKTA KALİTE VE VERİMLİLİK PANELİ KONUŞMALARI

25.04.2016





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

Nazmi Karyağdı
Kal-Der Ankara Şube Yönetim Kurulu Başkanı

25.04.2016, ATO Congressium
Kongre Salonu / Ankara

Değerli katılımcılar; Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü ile birlikte iki yıldır Verimlilik Haftası kapsamında gerçekleştirdiğimiz “Sağlıkta Kalite ve Verimlilik Paneline” hoş geldiniz. Hepinizi Türkiye Kalite Derneği Ankara Şubesi adına saygı ile selamlıyorum.

Öncelikle kamu ve sivil toplum kuruluşu işbirliğinin çok güzel bir örneğini teşkil eden bu etkinlik sayesinde sizlerle bir araya gelmiş olmaktan duyduğumuz memnuniyeti belirtmek istiyorum. Kal-Der olarak amacımız, kurumların yönetim kalitelerini artırmak ve vatandaşlarında da yaşam kalitesini artırmaktır.

Elbette bu amacın gerçekleştirilmesinde, en önemli sektörlerden birisi de, sağlık sektörüdür. Kal-Der kurulduğu 1990 yılından bu yana, sağlık sektörüne özel önem verip, önemli projeler gerçekleştirmiştir. İzinizle bugüne kadar gerçekleştirmiş olduğumuz projelerden bazılarında örnekler vermek istiyorum.

Örneğin, yapmış olduğumuz mükemmellik modeli ile birlikte bir doğum hastanesinde bebek ölüm oranları, dünyadaki en iyilerle yarışır hale geldi. Yine bir hastanemizde, iyileştirme çalışmalarına katılan çalışan sayısındaki önemli artışlar neticesinde, süreç yönetimlerinin doğru sistemlerle, süreç sorunlarına devredilmesi ile başhekimin zaman bulamamasından kaynaklı sorunların sıfırlanmasıyla süreçler, daha hızlı, daha verimli ve daha hatasız hale geldi.

Burada dünyaca ünlü kalite öncülerinden Deming’in bir sözünü hatırlatmak istiyorum: “Hatalar insanlara ait değildir, sistemlere aittir.” Peki biz sistemler dediğimizde neleri kast etmekteyiz. Sağlık çalışanlarının doğru seçilmesi, doğru yetiştirilmesi, doğru tanınıp doğru şekilde takdir edilmesi, altyapı ve ekipmanların doğru planlanması, ulaşılabilirliği, ergonomisi sebebi ile doğru yerleştirilmesi, tedarikçi yönetiminin sağlanması, stok yönetiminin hasta ve hasta yakınının memnuniyetinin iyi kurgulanmış sistemlerle takip edilmesi. Daha pek çok sistemi sizlere sıralamamız mümkün.

Sistemler önemli. Çünkü istediğimiz kadar iyi yazılımlar geliştirelim, verimlilik için bunlara bel bağlayalım; eğer bir hemşire sırf malzemeler yanlış yerleştirildiği için günde ortalama 6 km. boşuna yürüyüp yoruluyorsa, bir hastanede ortalama 200 tane hemşire varsa, hepsi toplamda 1200 km., yani Türkiye’nin bir ucundan neredese öbür ucunda kadar yürümek durumunda kalıyorlar demektir. Yazılımlar ile doldurduğumuz havuzları, hiç fark etmediğimiz verimlilik sorunlarıyla, yalınlaştıramadığımız işlemlerle belki de bir taraftan boşatmaktayız. Bir başka örnek vermek gerekirse, yapmış olduğumuz 5S çalışmalarıyla, aranan herhangi bir malzemenin ortalama otuz saniye içerisinde bulunmasını istiyoruz. Lütfen acil servisleri gözlerinizin önlerinde canlandırın. Otuz saniye kuralı, tüm ilaç ve malzemeler için geçerli değilse, otuz saniyenin üzerindeki tüm sürelerimiz kayıptır, boşunadır, verimsizdir.

Sürekli iyileştirme ve verimli hale getirme bizim işimizin özüdür. Yani yönetim kalitesi, işlerimizin yanında yaptığımız ek çalışmalar değil. Tam tersine işimizin temeli, işimizin özüdür bir anlamda. Ancak ne yazık ki hala pek çok sağlık kuruluşu, tedavi süreçleri ile kalitenin ayrı yürüdüğü kanaatine yada yanılığısına sahiptir. Kalite, tüm tedavi süreçlerinin tüm çalışanların katılımı ile hatasız hale getirilmesi, optimum süre tanımlanması ve israftan kaçınılarak yapılmasıdır. Çünkü sağlık sektörü, kalitesizlik maliyetlerimize sıfır toleransı olan bir sektördür. Maliyet dediğimizde, “sağlığı da parayla mı ölçüyoruz” soruları aklımıza gelebilir. Elbette hayır. Ancak en büyük çabamız, israfları azaltarak gereksiz maliyetlerden kurtulmaktır. Bugün hala, kalitesizlik maliyetlerimiz yüksek olduğu için yaşam kalitesinin temeli olan kaliteli sağlık hizmetini toplumun tüm kesimlerine yayma şansımızı kaybetmekteyiz.

Peki sistemler kimleri kapsamalı? Cevabımız, tüm paydaşları, olması gerekiyor. Bugün, yönetim kalitesi içinde paydaş kavramına baktığımızda, tüm paydaşların dengeli memnuniyetinden bahsediyoruz. Yani sağlık çalışanlarının memnuniyeti... Çünkü mutsuz sağlık çalışanı, mutsuz hasta ve hasta yakını anlamına geliyor. Mutsuz hasta ve hasta yakını, mutsuz sağlık yöneticilerine neden oluyor. Mutsuz tedarikçiler, mutsuz sağlık çalışanlarına sebep oluyor. Bu mutsuzluğun domino etkisini paydaştan paydaşa aktardığını görmekteyiz. O nedenle sistemlerimizi tüm paydaşları dengeli memnun edecek şekilde tasarlamak zorundayız. İşte burada, hekimlik sanatının yanına, yönetim sanatını da eklememiz gerekiyor. Bu yüzden, yönetmek işi bir ilim olarak, öğrenilmesi gereken bir felsefe olarak, kurulması ve sürekli iyileştirilmesi gereken sistemler olarak hayatımız giriyor.

Değerli konuklar, bu yıl panelimizin ana temasını "Sağlık Hizmetlerinde Değer Katma ve İsrafın Önlenmesi" olarak belirledik. Bu ana tema belirlenirken, son dönemlerde sağlık hizmetlerinde ve sektörde yaşananları göz önünde bulundurmaya ve gündemi takip etmeye gayret ettik. Katma değer yaratan üretim, her yerde olduğu gibi sağlık sektörü açısından da büyük önem arz etmektedir. Konu insan sağlığı olduğundan hastanelerde yapılan her türlü hizmet yaşam kalitemizi yükseltmektedir. Ancak konunun bir diğer boyutu da çalışanlara değer katmaktır. Bir organizasyonda tüm süreçleri bilmek ve anlamak, o organizasyon üzerindeki kontrolü elde tutmanın en önemli yollarından birisidir. Daha önce bahsettiğim gibi, hatalı sistemler ve süreçler sağlık hizmetleri maliyetindeki artışın yanında, tıbbi hatalardaki artışında önemli sebeplerinden biri olarak karşımıza çıkmakta, hem çalışanların hem de hasta ve hasta yakınlarının yaşam kalitesini olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Bugün panel kapsamında, sağlık hizmetini üretirken ve ondan yararlanırken ortaya çıkan israfın farklı boyutlarına odaklanacağız ve çok değerli konuşmacılarımızın konuyu derinlemesine aktarmalarına tanık olacağız. İyi örnekleri hep birlikte öğrenmiş olacağız.

Sizinle bir araya gelmemize vesile olan ve işbirliği ortağımız Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü'ne, değerli konuşmacılarımıza ve bugün burada olmayı tercih ederek katılımlarınızla şeref veren siz seçkin konuklarımıza şükranlarımızı sunmak istiyorum. Konuşmamı bitirirken panelimizin yönetim ve yaşam kalitemizin artmasına katkı sağlayacağına olan inancımı belirtiyor, hepiniz saygıyla selamlıyorum.



**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

Dilek Birbil
VGM Verimlilik Politikaları ve
Araştırma Daire Başkanı

25.04.2016, ATO Congressium
Kongre Salonu / Ankara



Değerli konuklar, herkese tekrar hoş geldiniz demek istiyorum. Aslında Sayın Genel Müdürüm burada olup sizlere sevgi ve selamlarını iletmek isterlerdi. Fakat kendileri çok acil bir toplantıya katılmak zorunda kaldılar. O nedenle, onun yerine sizlere merhaba demek istiyorum.

Biz Bakanlık çatısı altına geçtikten sonra Verimlilik Genel Müdürlüğü olarak, üç yıldır Verimlilik Haftası kutlamalarını yapıyoruz. Daha önceki yıllarda da bu kutlamaları yapıyorduk. Ancak şimdi çok daha geniş katılımlı olarak ve tüm Türkiye’de bu kutlamalarımızı sürdürüyoruz. Verimlilik de aynı kalite gibi tüm kesimleri içine alan bir kavram. Biz bu bilinçle sabahki oturumlarımızda sayın sanayicilerimizle ve sevgili öğrencilerimizle birlikte olduk ve de onların yaptığı projeleri gördük, ödüllerimizi verdik.

Bu oturumda da hizmet sektörünün değerli bir kesimi olan sağlık sektörü temsilcileriyle birlikte olmaktan çok büyük mutluluk duyuyoruz. Bugün çok değerli konuşmacılarımız var. Ben o nedenle sözü çok fazla uzatmak istemiyorum. Ayrıca bu paneli hazırlayan Sağlık Bakanlığı’na, Kal-Der’e ve özellikle izin verirsiniz Avrupa Sitoloji Federasyonu Kalite Güvence ve Eğitim Komisyonu Üyesi Prof. Dr. Sayın Binnur Önal’a özellikle teşekkür etmek istiyorum. Bu paneli hazırlarken birlikte çalıştık kendilerinin titiz düzenlemesine de ayrıca teşekkür etmek istiyorum.

Tekrar hoş geldiniz diyorum. Bizlerle birlikte olduğunuz için hepimize teşekkür ediyorum, iyi günler diliyorum.

Sunucu: Sayın Dilek Hanım’a teşekkür ediyoruz. İlk oturumumuzla panelimize başlıyoruz. Panele Kal-Der Ankara Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı Nazmi Karyağdı başkanlık edecek. Oturumdaki diğer konuşmacılarımız, İbni Sina Hastanesi Başhekim Yardımcısı Sayın Prof. Dr. Alpay Azap; İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi Bio İzmir ve Sağlık Teknopark Koordinatörü Prof. Dr. Adile Ünizve Bolu Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği Yalın Hastane Uygulama Koordinatörü Sayın Zeynep Baysal’dır... Sayın oturum başkanımız ve konuşmacılarımızı sahneye davet ediyorum.

Sunucu: Sözü Nazmi Karyağdı’ya bırakıyorum.

Nazmi Karyağdı: Teşekkür ederim. Saygıdeğer konuklar hepimiz hoş geldiniz birinci oturuma. Hepinizi saygıyla selamlıyorum. Değerli konuşmacılarımızla sağlıkta kalite ve verimlilik panelinin birinci oturumunda kendilerinin deneyimlerini ve bize aktaracakları iyi örnekleri hep birlikte dinleyeceğiz. Konuşmacılarımızı size kısmen Oğuzhan Bey ifade etti ama ben kendilerine söz vermeden önce tekrar belirtmek istiyorum Sayın Prof. Dr. Adile Üniz, kendileri İzmir’den buraya geldiler. Kendilerine hoş geldiniz diyorum. İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi’nden kendileri. Bize yapacakları sunum, “Sağlık Sektöründe Tıbbi Teknoloji ve İnovasyon Yöntemi.” Şuanda benim elimde özgeçmişler yok. Oturum başkanlığına az önce görevlendirildiğim için kendilerinden rica edeceğim, sunumlarına başlamadan önce bizlere kısaca kendilerini tanıtırlarsa mutlu oluruz açıkçası. Şimdiden her ne kadar sürç-ü lisan ettiyse af ola, diye başlangıçta özrümüzü ilan etmiş olalım sizlere. Buyurun Sayın Hocam...



**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE TIBBİ TEKNOLOJİ VE İNOVASYON YÖNTEMİ

Prof. Dr. Adile Öniz
İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi Öğretim Üyesi

25.04.2016, ATO Congressum
Kongre Salonu / Ankara



İzninizle hızlı bir biçimde slaytlarla gitmek istiyorum. Oldukça geniş bir konu, yıllardır yaptığımız bir takım çalışmaların sizlere kısa bir aktarımı olacak. Bildiğiniz gibi 2013 yılı BTYK kararlarında sağlık öncelikli alanlarımız olarak belirlendi. Biz tam o dönemlerde İzmir’de Expo 2020 için hazırlık yapıyorduk. İki yıl üst üste ve sağlık teması ile biz İzmir’de fuarı kazanmaya çalıştık. Kaybettik dendi ama biz İzmir’liler kaybettiğimize inanmadık. Çünkü biz sağlık temasıyla yurtdışında İzmir’i çok iyi tanıttığımızı gördük ve Dokuz Eylül’de konuşmayı yapacak olan doçentlik sınavı nedeni ile gelemeyen hocam Prof. Dr. Murat Özgeren de bu tanıtımların içindeydi. İzmir’in ve Türkiye’nin aslında yurtdışındaki ilaç ve tıbbi cihaz anlamındaki durumunu çok net görmüştü.

Özellikle tıbbi cihazlarda tanı kiti ve biyomateryal geliştirme süreçlerinde ne durumdayız? Türkiye olarak aslında keşifte iyiyiz, satışta da iyiyiz, pazara sürmede de... Çünkü ilaç firmalarımızın pek çoğu oldukça iyi alanlar buluyorlar. Ancak ara aşamalarda ciddi geliştirilmesi gereken yönlerimiz var. Özellikle tıbbi cihazda... Ne yapabiliriz, dediğimizde Avrupa’nın müktesebatı var ve ona uyum süreçlerimiz var. Biz yaptık ama oldu diyemiyoruz. Eğer yaptığımız tıbbi cihazı veya ilacı uluslararası pazarlama gibi bir düşüncemiz varsa, tüm uluslararası süreçleri bilmek ve ona uyum göstermek durumundayız. Bu bağlamda da ilaç ve sağlık teknolojileri araştırmaları kapsamında pek çok grubun üyeliğini ülke olarak aldık.

BBMRI dediğimiz (European Biobanking and Biomolecular Resources Research Infrastructure) biobankalar ve biomoleküler kaynak araştırmaları, EATRIS (European Advanced Translational Research Infrastructure in Medicine), ECRIN (The European Clinical Research Infrastructure Network)’nin Türkiye’de ayağı oluşturuldu. TUCRIN (Turkish Clinical Research Infrastructure Network) klinik çalışmalar ayağı ki tıbbi cihaz geliştirmede veya ilaçta mutlaka ki, klinik çalışma yapılmak zorunda. Bunların networkleri oluşturuldu. Türkiye temsilcileri de Dokuz Eylül’den hocalarımız.

Tüm bunlar Bio-İzmir projemiz ile eşleştirildi. Biz neredeyiz? Aslında İzmir’de gördüğünüz gibi Expo’nun ayırdığı bir sağlık bölgesi vardı ve yine sağlık turizminin olduğu, termallerimizin bulunduğu alanlar ve bizde bunun tam ortasındayız. Sağlık kampüsü şeklindeyiz. Var olan ekosistem sağlık anlamında çok zengin. Hem ilaç, hem de tıbbi cihaz geliştirme süreçlerinde. İnovasyon kampüsümüzde Tıp Fakültesi, Hemşirelik Fakültesi, Hastane, Fizik Tedavi Rehabilitasyon Yüksekokulu, Türkiye’nin ilk tek hastane içindeki teknoparkı ve İzmir Biotıp ve Genom Enstitüsü var. Bunların içinde yine ilaç geliştirme ve tıbbi cihaz geliştirmeye yönelik pek çok mikropsuz aşamalı laboratuvarlarımız var. Ameliyathaneler, kullanabildiğimiz alanlar ve laboratuvarlar, Beş Duyu Laboratuvarı... Faz 1 şuan Bakanlığımızda incelemede, tümünü yapabiliyoruz. Geniş bir ekibimiz var. Teknoloji transfer ekibi olarak özellikle sağlık alanında daha küçük çekirdek grup, sırf sağlık alanına yönelik çalışıyor. Endüstri ile üniversite arasında ve kamu ile olan iletişimleri ve etkileşimleri sağlıyorlar. Sağlık Teknoparkından bazı görüntüleri görüyorsunuz, İnciraltı Kampüsümüzün içinden görüntüler...

İzmir Biotıp ve Genom Enstitüsü (İBGE) dedim. 9-10 Eylül’de açılışını yaptık. Yöneticisi Prof. Dr. Mehmet Öztürk ve Danışmalar Kurulu’nda Aziz Sancar hocamız, Mehmet Toner, Gökhan Hotamışlıgil gibi aslında yurtdışında olup Türkiye’de hala bir şeyler yapmaya ve destek olmaya çalışan değerli bilim insanları bulunmakta... Hem cihaz, hem de tıbbi cihaz geliştirmede yut dışının da desteğini alabilmekteyiz. Bahsettiğim İBGE, Fransa’dan Hindistan’a Doğu Avrupa’nın en büyük araştırma merkezi. İsrail’deki bir takım özel yerler hariç. Tüm bu altyapımıza rağmen, Sağlık Teknoparkı, İBGE gibi 25.000 metrekare laboratuvarı olan bir yapıya rağmen, hala

aslında Türkiye'nin yurt dışına tıbbi cihaz ve ilaç satabilmesi için kritik kütle 1 ise, bizim 1'e ulaşmakta zorluklarımız var. O nedenle sağlık alanında öne çıkan diğer illerle güç birliği yapıp, ki onlarla anlaşmalar yapıyoruz. Yine İrlanda, Birleşik Krallık, Norveç, Hollanda, İsviçre Fransa, İtalya, İsveç ile anlaşmalarımız yapıldı. Birlikte çalışma başlatıldı. Yine Amerika'da Sayın Bakanımız da katıldığı San Diego'da, Chicago'da bio fuarları, Philadelphia'da ve yine Massachusetts'te Mespayo Projesi ile ortaklığımız var. Japonya'da Hokkaido Üniversitesi ile ortaklığımız var. Bunları niye söylüyorum? Hem tanınırlığın artırılması, hem ortak çalışma ve ortak akıl büyütmeyle ürünleri daha hızlı çıkarmak ve zayıf olduğumuz ara aşamaları hızlı kapatabilmek için birlikte çalışma sistemi ile gidiliyor.

Yaratıcı fikirden ürüne giderken yine baktığımızda, Ar-Ge kültürü, fon sağlayıcı, pazar koşulları, insan kaynakları -ki şuan konuşulan % 65 meslek tanımı bu üretimlerde kullanılacak- hala daha tanımlanmadı. O kadar hızlı geliyor ki teknoloji, yeni meslek ve çalışacak olan başka meslek guruplarına ihtiyaç var.

Yine, İzmir'de sorunlarımız ne, diye baktık. Tıbbi cihaz geliştirme ve ilaç sektöründe, biomedikalde... Baktığımızda, darboğazlarımızı belirledik. Hepsini okumayacağım, çünkü internet sitemizde de var. Bunlara tek tek çözüm kümeleri geliştirip, ilgili olan partnerlerle bunları çözme yönünde davrandık. Örneğin BioDizayn'da sorun vardı. Sistem olarak şuan Amerika'da destek aldığımız danışmanlarımız var. Tümünün karşılığında bir takım yöntemler geliştirildi. Amacımız, yurtdışından gelen yatırımcının tek bir durak şeklinde gelip, burada tüm sorunları çözülüp, Türkiye'de ürün çıkarabilir, ürün yapabilir, bu çıkardığı ürünün, resmi onaylarını alabilir ve ticarileştirilebilir olmasını istiyoruz. Bu bağlamda da tüm klinik testlerin ve laboratuvarların bulunduğu bir sistem öngördük.

Bioİzmir ve binasının temelini geçen hafta attık. İçinde İBGE'nin hemen komşuluğunda. Çünkü ikisinin birlikte çalışma süreci olacak. Zemin katı, akreditasyonların yapılabileceği tıbbi cihaz geliştirme katı. İkinci kat, tümüyle pilot ilaç üretiminin bulunduğu bir kat, tümüyle uluslararası koşullara uygun ve Bakanlığımızca belirlenen koşullar uygun. Onun üzerindeki iki katta, farklı bürolar olacak. Bu bürolar bakanlıklarımızın temsilcilikleri yani kamu odaklı bürolar olacak. Kişilere CE belgesi, gereğinde FDI onayının alınması için burada yardımcı olunacak. Hatta Etik Kurul bulunan bir büro yapısı öngörüldü. Henüz temelimiz yeni atıldı ama altı aylık bir süreç içinde bina tamamlanacak ve ardından İlaç Üretim Birimi konulacak. Eş uyumluluğun önemi bizim için ön plana çıktı. Tüm ulusal ve uluslararası teknoloji geliştirme şirketleri, kamu kurum ve kuruluşları, bakanlıklarımız, ispat, inoviz ve bioküme gibi sağlık kümelerinin olduğu yapılar...Tübitak ve fon sağlayıcılar içinde eş uyumlu çalışılmak zorunda. Hız kazanmak, verimliliği artırmak ve israfı önlemek için.

Beklenen sonuçlarımız neler? Faydalı model ve patent sayılarının artması, özel sektörde bulunan Ar-Ge birimlerin artması ve bunlarla üniversite arasında entegrasyonun olması. Bizlerin var olan alt yapılarını sanayiciye açtık. Sağlık teknoparkımız ve laboratuvarlarımız 24 saat açık. Örneğin biofizik laboratuvarımızda şuan tıbbi tekstil projesi çalışılıyor. En önemlisi aslında, yurtdışından bir ürünün yapımını veya yatırımını Türkiye'ye getirirken tümünü getiremeyebiliriz, yani gelip BT cihazını benim ülkemde yap demek, bazen çok akıcı olmayabilir. Ama herhangi bir yedek parçasını, bir somununu yapabiliriz. Ostim'de gezip hayran olduğum bir firma vardı. Uçak sektörüne somun yaparken, bunun kaçma etkisine karşı koymasını aslında sağlıkta kalça protezlerinde de kullanabileceğim mantığı ile ikinci şirketlerini kurmuşlardı, sağlık alanında. Aslında vida diyoruz ama muhteşem sonuçlara ve getiriye aracı olabiliyor.

Yine Ulusal Klinik Araştırmalar Bilişim Merkezi'nin oluşturulması ve bazı sağlık teknoloji ve şirketlerin İzmir'de lojistik merkez haline gelmesi. Yine ilgili bakanlıklarımızla ve Tübitak'ın bir ayağının resmi izin veren bu sistemin içinde olması. Çünkü en son Tübitak, duymuşsunuzdur mutlaka, 1601 programının

merkezi olarak bazı üniversitelere görev verdi ve onların bir çalışma noktası olarak bizler projenin seçimini yaptık üniversitelerde ve son derecede güzel sonuçlar elde edildi. Böyle bir sistemi yine sağlık alanında sertifikasyonda uygulamak mümkün, diye düşünüyoruz.

İzmir'de bir yüksek lisans ve doktora programına başladık. Özellikle tıbbi cihaz geliştirmede bunun çok fazla faydası olacağını düşünüyoruz. Çünkü gençler programa tezle değil ürün ile giriyorlar. Sanayinin bir problemini çözmek üzere ürünü çıkarmış olduğunda, doktorasını bitirmiş oluyor. Teorik eğitimi üniversite veriyor, tez dediğimiz ürün çıkarma aşamasında da sanayi-üniversite işbirliği içerisinde çalışıyor. Sağlık teknolojilerine yönelik olarak risk sermayesi ve yatırımcıların girişimcilerle buluşturulmasını görev edindik. Tümü ile baktığımızda Bioİzmir projesinde verimliliği artırmak üzere eşyuum sağlayıcı, yoğunlaştırıcı, kolaylaştırıcı ve hızlandırıcı ve geliştirici bir rol üstleniyoruz. Teknoparkımızda 100'ün üstünde firma ve 1000'in üzerinde çalışan var.

Bioİzmir projesi, Prof. Dr. Murat Özgören hocamızın yazdığı koordinasyondur, benim yaptığım proje ve yine bu bağlamda aslında tıbbi cihazlar konusunda en güzel sürprizli haberde belki TRL (Teknoloji Redinans Level) dediğimiz, teknolojik gelişmişlik düzeyinin ölçüldüğü bir yönergeyi hazırlıyoruz. Derim dergisinin son sayısında nasıl yapıldığı hakkında bilgi var. Şuan teknolojik ürünlerle ilgili kısmı tamamlandı. Bir kısım firmalarda da işlerliğine bakıldı ve oldukça iyi sonuçlarımız var. Aynısı önümüzdeki günlerde sağlık alanı ve tıbbi cihazlar için bitirilecek. Genelde yabancı dilde olanları kullandığımız için, ülkemizde farklı pek çok sistemin karması ile hazırlanmış bir ölçek olacak.

Bir de üniversite olarak aslında sağlık alanında, yaşam bilimleri alanında, öncelikli olarak Tübitak desteğini aldık ve mükemmeliyet merkezi kurma çalışmalarımız sürüyor. Derim dergisini çıkarıyoruz, Depark'ta. Tıbbi cihaz, ilaç, Ar-Ge, araştırma alt yapıları gibi konularda, inovasyonla ilgili konularda, herkesin yazabileceği bir dergi. İki bölümü var ingilizce ve türkçe. İlk bölümü aslında bilimsel magazin tarzında haberlere, sizlerin fikirlerinize ve yürüttüğünüz özgün projelere ev sahipliği yapıyor. İkinci kısmında, bu alanda akademik sürecini yürüten akademisyenlerimiz ve gençlerimize, hakemli bilimsel dergi olma özelliği ile ev sahipliği yapıyor. Sizlerden de desteklerinizi bekleriz.

Zaman baskısı nedeni ile belki çok kopuk kopuk oldu ama...Deli gibi çalışıyoruz ve bir şeyler yapmaya çalışıyoruz. Genç ve dinamik bir ekibimiz var. Dediğim gibi bu alanda çalışan, sırf tıbbi cihazlar alanında sürekli eğitim görmüş bir arkadaşımız o alana bakıyor. Tüm alt paketler bir hocamızın sorumluluğunda yürüyor. İhtiyacınız olduğunda, onlarla da iletişime geçmenizi sağlayabiliriz. Sabrınız için teşekkür ediyorum.



**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ TIP
FAKÜLTESİ HASTANESİ ATIK
YÖNETİMİ İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ**

Prof. Dr. Alpay Azap
Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi
İbn-i Sina Hastanesi Başhekim Yardımcısı

25.04.2016, ATO Congressum
Kongre Salonu / Ankara



Değerli katılımcılar, benim sunumum biraz daha farklı herhalde. Atıktan bahsedeceğim. Yani bildiğiniz, halk arasında geçen çöpten bahsedeceğim. Çerçöp üzerine küçük bir sunum olacak. Bu seneki etkinliğin teması tasarruf olduğu için, biz de çöpten nasıl tasarruf ettiğimizi sizlerle paylaşalım istedik.

Öncelikle atığın tanımı...Aramızda sağlıklı olmayanlarda var ve onları düşünerek, olabildiğince basit anlatmaya çalışacağım. Aslında atık dediğimizde, ihtiyaç duymadığımız ve uzaklaştırmak istediğimiz her türlü maddeyi atık olarak tanımlıyoruz. Söz konusu hastaneler, sağlık kuruluşları olduğu zaman, bu atık çok çeşitleniyor. Kabaca üç grupta inceliyoruz atıkları. Birincisi hastanelerde üretilen evsel atıklar var, hastane olmasına rağmen evsel atık. İkincisi enfekte atık yada daha yaygın kullanılan ama biraz yanlış bir tanım olan tıbbi atık dediğimiz bir atık var. Üçüncüsü de ambalaj atık. Aslında atık yönetiminde yapılması gereken şey, en çok üzerinde durulması gereken şey, piramidin en tepesinde gördüğünüz, atığın önlenmesi konusu. Ama ne yazık ki çok küçük bir yer kaplıyor günlük pratik içerisinde. Atığı önlemekten çok, doğrudan bertaraf etmekle yetiniliyor. Halbuki önleyemeseniz bile, en azından azaltma şansınız var. Azaltmadığınız kadarın bir kısmını tekrar kullanma şansınız var. Geri dönüşüme sokma şansınız var. Ama bizde genellikle yapılan, atıkların olduğu gibi bertaraf edilmesi şeklinde.

Bununla ilgili bazı kanun ve yönetmelikler var. Çok kısa bir slaytta 2872 Sayılı Çevre Kanunundan bahsedeceğim. Aslında burada idari yaptırımlar oldukça geniş bir şekilde tanımlanmış. Mülki idare amirlerine ciddi yetkiler var. Atıkların uzaklaştırılmasında gerçekleştirilecek hatalar konusunda ciddi yaptırımları da içeriyor. Bu kanundaki önemli bir diğer başlık da "kirletenin ödemesi" mantığı... İşte tasarruf burada devreye giriyor. Kirleten öder, şu anlama geliyor: Ne kadar çok atık atarsanız o kadar çok para ödersiniz. Çünkü eminim pek çoğunuz biliyorsunuzdur, enfekte atıklar dediğimiz tıbbi atıklar ve evsel atıklar belediyeler tarafından toplanıyor ve kilosu başına belli bir ücreti o sağlık kuruluşu belediyeye ödüyor. Belediyelerde bunu uygun şekilde insan sağlığına ve doğaya zarar vermeyecek şekillerde, çoğu zaman gömme yöntemiyle ya da artık pek çok büyük şehirde olduğu gibi yakarak uzaklaştırma yoluna gidiyor. Bunun parası da aslında hastanelerden, kurumlardan dolayısıyla devletin kendi kasasından çıkmış oluyor.

Yasadan sonra bahsedeceğim yönetmelik, Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği. Bu yönetmelikte tıbbi atık olarak tanımlanan grupta, üç ana grupta toplanan atığımız var. Enfeksiyöz atıklar -bunlar enfeksiyöz yayılımını önlemek için taşınması ve imhası özel koşullara bağlanmış olan atıklar- daha çok mikrobiyoloji atıkları, kan ve kan ürünleri ile kirlenmiş materyaller ve bütün nesnelere buna dahildir. Kullanılmış ameliyat giysileri, diyaliz atıkları, karantina atıkları, bakteri veya virüs içeren hava filtreleri ve enfekte deney hayvanları, leşleri, organlar, anfiti organlar, gibi şeyler enfeksiyöz atık sınıfına giriyor. Patoloji atıkları var. Patoloji ünitelerinde incelenen hasta materyallerinin hepsi buraya giriyor. Kesici ve delici atıklar var, bunlarda daha çok batma ve yaralanmaya sebep olacak iğne ucu, bisturi gibi kesici ve delici aletler. Bunların hepsi yönetmelikte "tıbbi atıklar" olarak tanımlanmış durumda. Bunların uzaklaştırılması özel işlemler-az önce bahsettiğim türden belediyeler tarafından toplanıp ya sızdırmaz ortamlara gömülme şeklinde veya artık daha çok kullanılan yakma yöntemi ile bertaraf edilmesi şeklinde uygulamalar- var. Şimdi bu yönetmelik yaygın olarak kullanılıyor, uygulanıyor. Uygulanmak zorunda zaten hastanelerde...

Ancak uygulamada ciddi sorun var. Çünkü bu yönetmeliğin yorumlanması ile ilgili sağlık kuruluşlarının şöyle bir yaklaşımı var; hastaya temas eden her şey enfeksiyöz atık sınıfına dahil ediliyor. Hastaya temas eden her şey! Halen yaygın olarak kullanılan yaklaşımda bu şekilde... İşte bu bize biraz ters gelmeye başladı,

birazdan örneklerini de göstereceğim. Örneğin ishali olan bir çocuğun bezi, evde olsa bu çocuk, normal evsel atığa atılıyor. Ama çocuk hastanede yatıyor, örneğin zatürre nedeni ile izlenen bir çocuk, ama bezi tıbbi atığa atmak zorundasınız. Buna benzer çok fazla şey var. Dolayısıyla acaba böyle mi yorumlanması gerekir, diye araştırma ve düşünme sürecine girdik. Literatürle birlikte yurtdışında bu iş nasıl yapılıyor, gelişmiş bilimsel merkezler bu sorunu nasıl çözüyor, şeklinde bir araştırmaya girdik. Sonunda tıbbi atıklar dediğimiz atıkların hastaya dokunan her şey olamadığını ortaya koyduk ve buna yönelik düzenlemelerle tıbbi atıklarımız ciddi şekilde azalttık. Esas olarak biz enfekte atıkları, burada gördüğünüz altı-yedi ana başlıkta yer alan atıklar olarak tanımladıktan sonra evsel atığa dahil olabilecek, ama yine de hastaya temas etmiş bir takım nesnelere sınıfladık. Bir form oluşturarak, bilgi formu oluşturarak, bunu bütün çalışanlarımızla paylaştık. Ne yapmış olduk, evsel atıkları "kontamine olmayan veya geri dönüşümsüz olan atıklar" olarak tanımladık. Çünkü geri dönüşümleri ambalaj atığı olarak kullanıyoruz. Bunlar, klinik veya laboratuvar olarak şüpheli veya kanıtlanmış enfeksiyonu olmayan hastalardan kaynaklanan atıklar. Aynı zamanda enfeksiyonu olan hastalarında, bütün vücudu, bütün materyalleri, salgıları, idrarı, balgamı, teri, enfekte değil sonuçta. O enfekte mikro organizma, örneğin idrar kültüründe ürüyor. Dolayısıyla o hastanın sadece idrarıdır enfekte atık olan. Diğer materyallerin enfekte olması gerekmez. Böyle bir ayrıma gittik. Bu atıklarımızı miktar olarak epeyce azaltmamızı sağladı. Örnek olarak az öncede size vermeye çalıştığım gibi, hasta alt bezleri, boşaltılmış idrar torbaları ve idrar sondaları. Önceden bütün o idrar torbaları, idrar ile birlikte -düşünün bir hasta hastanede yattığı süre boyunca günlük 3 ila 5 litre idrar çıkarır ve o 3-5 litre idrar olduğu gibi- tıbbi atığa atılırken, artık eğer enfekte değilse ve kan içermiyorsa, onu evsel atığa ayırmış olduk. Boşaltılmış aspreasyon torbalarından tutun nazogastirik sonda dediğimiz mideye uzattığımız sondalar, alçı ve ateller örneğin. Bütün alçı ve ateller...Çünkü tıbbi atığa atılıyordu. Düşünün o ağır alçı atıklarının tıbbi atık poşetlerine atıldığını ve belediyeye bertaraf için verildiğini düşünün. Serum setleri ve ilaç torbaları da bizim açımızdan evsel atığa girmiş oldu, bu çalışmanın sonucunda. Bunu da şematik poster haline getirip, bütün bölümlere, birimlere asmış olduk. Tabi başlangıçta bayağı ciddi tepkiler ile karşılaştık. Çünkü yılların alışkanlığı var. Çok uzun yıllardır hastaya dokunan her şey tıbbi atık kabul ediliyor. Ama biz epey bunu değiştirmiş olduk ve ciddi bir dirençle de karşılaştık. Onu nasıl aştığımızı da birazdan göstereceğim kısaca.

Ambalaj atıklarından bahsetmek gerekirse, bizim için kemoterapi ilaçları dışında bütün ilaç flakonları aslında geri dönüştürülebilir, diye düşündük. Sadece kemoterapide kullanılan. Çünkü içerisinde teretajen olabilecek mutajenik özellik taşıyan artık içeriyor sonuçta...Gerçi kemoterapi ajanını hastaya veriyorsunuz, çok daha yüksek dozda hastaya infuze ettiğiniz bir ilaçtan bahsediyoruz, yine de içinde çok az miktarda kan kalmış olsa bile doğaya zarar verebilir, diye düşünerek bunları yine de tıbbi atık içerisinde tuttuk. Ama bunun dışında kalan kemoterapi flakonları dışındaki her şeyi ambalaj atık olarak tanımladık. Bunu da bir poster haline getirerek tüm birimlerimize astık.

Enfekte atıklar...Tabi üzerinde en çok tartıştığımız konu buydu. İşte biz bunu burada gördüğünüz tanımla, duyarlı konakta hastalık yapmaya yetecek miktarda veya konsantrasyonda patojen klinik veya laboratuvar olarak epidemiyolojik önemi olan, yani insan sağlığı açısından ciddi tehdit içeren bir mikro organizmayla, örneğin tüberküloz basili ile kirlenmiş vücut sıvılarını ve salgılarını ve bunlarla kirlenmiş atıkları, tıbbi atık olarak sınıfladık. Hazırladığımız broşürlerde de burada gömüş olduğunuz gibi örneklendirdik bunları. Örneğin HIV, Hepatit B, Hepatit C enfeksiyonu olan hastaların kanlarıyla ve steril vücut sıvılarıyla, eskiden mesela idrar da öyle sayılıyordu...Biz bilimsel olarak biliyoruz ki, eğer idrar kanlı değilse Hepatit B veya C veya HIV bulaştıracak bir materyal değildir. Dolayısıyla bunun tıbbi atık olması gereksizdir. Örneğin açık tüberkülozlu olan hastaların izolasyon odasında takibi yapılıyor. O hastanın odasından çıkan her şey tıbbi atığa atılıyordu. Halbuki sadece balgamı veya solunum salgıları ile kirlenmiş olan materyaller tıbbi atık olmak durumunda, diye sınıfladık. Yine ameliyathane...Tabii ameliyathane ayrı bir birim. Ameliyathanede çok kanlı işlemler yapılıyor ve ameliyathanede doğrusu güvenli tarafta kalmayı tercih ettik. Ameliyathanelerde

hastaya temas eden her şeyi, her türlü sarf malzemesini biz enfekte atık kabul ettik. O hasta enfekte olmasa bile... Çünkü az veya çok kanla temas vardı. Fazla miktarda kan ve steril vücut sıvısı içeren eldivenler ve diğer malzemeleri de tıbbi atık.

Şimdi burada tabii en tartışmalı kısım, "fazla" ne demek, fazladan neyi kast ediyoruz? Aslında bununla ilgili literatürde bir takım rakamsal değerler var. Çünkü enfeksiyon yapabilecek konsantrasyonda mikroorganizmanın içinde barınabileceği ve yaşamına uzun süre devam ettirebileceği kan miktarı aslında 20 mililitredir. Dolayısıyla 20 mililitrenin atlında kanla kirlenmiş olan her şeyi, evsel atığa atmanızda hiçbir sakınca yok. Ancak buda tabii çok radikal bir karar olacaktı. Bir de bunu ölçmek çok zor. Yani 20 mililitreye nasıl kara vereceksiniz. Bir sargı bezi örneğin kanlanmış şimdi bunun içinde 5 mililitre mi kan var, yoksa 25 mililitre mi kan var, bunu ayırt etmek zor. O yüzden biz bunu "fazla" olarak tanımladık ve pratikte de bunu şöyle tanımladık. Örneğin kan alma ünitelerinde, hastadan kan aldıktan sonra bir pamuk bastırıyorsunuz ve birkaç damla kan var üzerinde, bunlar kesinlikle tıbbi atık değil evsel atığa atabilirsiniz, ancak birkaç damladan fazla kan içeriyorsa o zaman bunlarda enfekte atıktır, diye sınıfladık. Patoloji atıkları, laboratuvar atıkları... Bunları hiç söylemeye gerek yok. Bunlara bir şey yapmadık. Bunlar zaten bilimsel olarak da enfekte atık olarak yada tıbbi atık olarak kabul edilmesi gereken şeyler ve son olarak da kesici ve delici aletler... Bunlar doğaya bırakıldıklarında da etrafa mekanik olarak da zarar verebilecek aletler olduğu için literatürde de bunlarla ilgili bir tartışma yok. Bizde zaten tıbbi atık olarak, özel kovalarla toplanıyor, tıbbi atık olarak kabul ediliyor, o şekilde bertaraf ediyoruz. Bunlar steril edilerek veya steril edilmeden sızdırmaz alanlara gömülerek, çoğunlukla artık yakılarak bertaraf ediliyor. Ama yakıldığı zaman da doğaya bir takım avantajları ve dezavantajları oluyor. Daha az yer kaplıyor, doğaya karışma şansını çok azaltıyorsunuz ama yakma sonucu doğaya bir takım kimyasal maddeler salınmasında sebep vermiş olabiliyorsunuz. Dolayısıyla en güzeli azaltmak.

Peki ne yaptık ondan sonra? Biz kendimiz bu işte çalıştık ve bir takım bilimsel kriterleri oluşturduktan sonra şimdi bunları insanlara anlatabilmek ve onlarda bir davranış değişikliği gerçekleştirmek gibi zor bir iş kalıyordu sırada. Atık Komisyonu 2012 yılında kuruldu. 2014 başlarına kadar buraya kadar söylediğim şeylerle uğraştık. Daha sonra da atık üretenler sağlık çalışanları ve atık toplayan kişilerle eğitimler yapmaya başladık. Bu arada şöyle bir yöntem oluşturduk, bu grup arasına her birimden bir atık sorumlusu belirledik. Atık sorumlusu bizimle, atık komisyonuyla çok yakın çalışacak olan, nerdeyse konuya bizim kadar hakim, literatür düzeyinde bilgiye hakim olan kişiler... Çünkü çok büyük bir hastaneyiz biz. 2000 yataklı bir hastaneyiz ve 20'den fazla binamız var. Aynı ayrı iki ayrı kampüsteyiz -Ankara'yı bilmeyenler için söylüyorum- Ankara Üniversitesi hastaneleri olarak... Dolayısıyla bizim her yere ulaşmamız mümkün değil. Biz birim atık sorumlularını, bir çeşit "atık gönüllüsü" gibi eğittikten sonra bölümleri ile atık komisyonu arasında iletişim kurmak ve birimlerin eğitilmesi konusunda yardım istemek amacı ile belirlemiş olduk. Bu sistem gerçekten çok iyi işledi. Bu arada bizde eğitimler verdik. Burada eğitim verdiğimiz kişi sayılarını görüyorsunuz. Eğitimler yüzyüze oldu, küçük gruplar halinde 100-150 kişilik gruplar halinde. Bizzat ben verdim bu eğitimlerin çoğunluğunu. 2014 yılında 1900-2000 kişiye yakın personeli, 2015 yılında da 600'e yakın personeli eğitmiş olduk. Sonrada denetimlere başladık. Hemen her gün hastanenin bir köşesinde rastgele atık denetimi yapan bir ekibimiz var. Aynı zamanda denetimlerde tespit ettiğimiz sorunları dao birimin tespit edilen atık sorumlusuyla birlikte nasıl düzeltebileceğimizi konuşuyoruz ve çözümler üretiyoruz.

Ve sonuç... Ne oldu bütün bunların sonunda?

Bütün bu eğitimler tamamlandıktan sonra şöyle bir yöntem başladık. Her ünite çıkartmış oldukları atıkların gerek evsel atık, gerek enfekte tıbbi atık torbalarının üzerine bir etiket yapıştırıp adını yazmaya başladı. Biz de atık ünitesinde bunları elektronik tartı ile tartmaya başladık. Bunu her gün yapıyoruz, hala

yapıyoruz, bundan sonrada hep yapacağız. Böylece birimlerin ne kadar atık ürettiğini günlük, haftalık ve aylık bazda çıkartmaya başladık. Bunu çıkartmaya başladıktan sonra şunu fark edebiliyorsunuz, örneğin ameliyathanede nisan ayında ciddi bir artış olmuş. Acaba niye oldu, diye o üniteye yoğunlaştık. Nerede yanlış yapılıyor, nerede hata yapılıyor, onu ortaya koyma şansına sahip olduk. Her ay bu rakamlar ortaya dökülüyor, grafik haline getiriliyor ve normalden sapmalar değerlendiriliyor. Tabi az atık çıkmasında dikkatimizi çekiyor. Daha önceden çok atık çıkan bir yerden az atık çıkarsa, bu seferde “acaba bir yanlışlık mı yapılıyor, çevreye doğaya, insan sağlığına zarar verecek şekilde atıklar yanlış mı uzaklaştırılıyor” şeklinde araştırmaya başlıyoruz. Oraya doğrudan müdahil olmaya çalışıyoruz.

Sonuç bu...Sonuçta hastanelerimizin 2014 yılındaki toplam atığı 767.606 kg. iken, 2015 neredeyse yarı yarıya düştü, atık miktarını 450.000 kg.'a indirmiş olduk. Tabii parasal değerini burada söylemeyeyim ama bu ciddi anlamda hastaneye ekonomik bir katkı sağlamış oldu. Tabii bu azalmanın sebebi,acaba işlemlerinizi mi azaldı, diye akınıza gelebilir. Buda aynı dönemde yatan hasta ve ameliyat sayılarımız. Yatan hasta sayısı 2014'ten 2015'e ciddi şekilde arttığını görüyorsunuz. Bu artışa rağmen biz atıklarımızda bir azalma sağladık. Ameliyat sayısında çok belirgin bir farklılık yok ama şöyle bir şey var, 2015 yılındaki ameliyatlarda genellikle büyük ameliyatlara dediğimiz, daha fazla atık çıkan, daha kanlı, daha uzun süren ameliyatlara sayısında var. Dolayısıyla aslında bu kırmızı çubuğun daha yüksek olduğunu da düşünebiliriz. Bu yüksekliklere rağmen hasta sayındaki ve girişim sayısındaki artışlara rağmen, biz atık miktarımızı azaltmış ve kurumumuza aynı zamanda bir kamu kuruluşu olduğumuz için devlete katkıda bulunmuş olduğumuzu düşünüyoruz. Dikkatiniz için teşekkür ederim.





VERİMLİLİK HAFTASI
2016

Uzm. Zeynep Baysal
Bolu İli Kamu Hastaneler Genel Sekreterliği
Yalın Hastane Uygulamaları Koordinatörü

25.04.2016, ATO Congressium
Kongre Salonu / Ankara

Ben sizlere, Bolu Kamu Hastaneler Genel Sekreterliği ve bağlı sağlık tesislerinde 2015 yılındaki yalın hastane deneyimlerimizden bahsedeceğim. Öncelikli olarak yalın hastane nedir, diye başlayacağız. Bizim Genel Sekreterlik olarak yalın hastane uygulamalarımızdaki amacımız neydi ve bize bağlı sağlık tesislerimizde 2015 yılındaki uygulamalarımıza bağlı kazanımlarımız neler oldu, bunları anlatacağız.

Yalın hastane aslında israfları yok ederek, değer katmayan süreçleri ortadan kaldırarak, daha kısa sürede, daha az maliyetle, daha kaliteli sağlık hizmeti vermektir. Yalın hastane aslında "çoğu az ile yapmak"tır. Daha az insan gücü, daha az ekipman, daha az zaman ve daha az maliyetle yapmaktır. Genel sekreterlik olarak yalın hastane uygulamalarını, sağlık hizmetlerindeki düzensizlikleri ve yükü kaldırarak israfları belirlemek ve yok etmek üzere başlattık. Bu amaçla, altı hastane ve bir ağız sağlığı merkezinde yalın hastane uygulamalarına geçtik. Bugün size iki eğitim hastanemiz ve bir ağız sağlığı merkezimizdeki yalın yaklaşım sürecinden bahsedeceğiz.

Birinci sürecimiz Bolu Abant İzzet Baysal Fizik ve Rehabilitasyon Eğitim ve Araştırma Hastanemizdeki nörolojik hastayattışındaki yalın yaklaşım süreciydi. Yalın yaklaşım öncesi fizik tedavi hastanemize felç tanısıyla gelen hastalarımızın % 80'den fazlası il dışından gelmekteydi. Hastalarımız ilk önce hastanemizden randevu almakta, daha sonra bir fizik tedavi uzmanı tarafından muayene edilmekte ve yatış kararı verildiğinde -hastane doluluk oranları % 90-95'lerde olduğu için- evine dönerek yatış için haber beklemek zorunda kalmaktaydı ve biz hastayı 10 gün, 15 gün sonra tekrar arayıp ikinci kez evinden kendi hastanemize davet ederek yatış işlemi yapmak zorunda kalmaktaydık. Hasta için uzun ve yıpratıcı olan bu süreç, hasta ve hasta yakınındaki memnuniyeti düşürüyor, hasta ile hekim arasında iletişim problemlerine neden oluyordu. Çünkü hekimlerimize ısrarla yatış için baskı uygulanıyordu. Aynı zamanda hekimimizin ve hasta karşılama personelimizin iş yükünde artışlar yaşanıyordu.

Yalınlaştırma süreci öncesinde çıkarılan değer akış haritalamalarında gördük ki hastanın gelişi, ulaşımı, tahlil, tetkik, muayene ve muayene beklemelerinin tamamı 585 dakika süre almaktaydı. İkinci kez kurumumuza geldiğinde ise yine geliş, muayene ve hasta kayıt işlemleri için toplamda 225 dakikalık bir süre harcıyordu. İki sürece birden baktığımızda, bir hasta hastanemize yatabilmek için 810 dakikalık bir süre harcamaktaydı. Yani toplamda 13 saat 30 dakikasını harcıyordu. Bu sürenin % 67'si yolculuklar, % 22'si ise tahlil ve tetkikler için kullanılıyordu.

Yalınlaşma sürecinde en önemli basamak hekimlerimizdi. Hekimlerimiz yolculuklarla ilgili birinci süreci ortadan kaldırmayı önerdiler. Nasıl yapalım, diye düşündük. Hasta kendi evinde bir fizik tedavi uzmanına muayenesini olsun, gerekli tahlil ve tetkiklerini versin. Tahlil ve tetkiklerini verdikten sonra epikrizi ile birlikte bunları faks veya mail yoluyla göndersin. Biz bunları değerlendirelim ve hastaya yatış randevusunun gün ve saatini bildirelim. Haziran 2015'ten itibaren bu şekilde başlattığımız yalınlaşma süreci sonrasında 13 saat 30 dakika süreci 4 saat 6 dakikaya indirdik. Toplamda 9 saat 24 dakikalık bir süreyi azaltmış olduk. Bu bize ne kazandırdı? Aslında hasta ve hasta yakını ile ilgili memnuniyet kazandırdı. Çünkü bilmedikleri bir şehre gitmek onlar için hem maliyet, hem de sorundu. Bu bize çalışan memnuniyet de kazandırdı. Çünkü hekimlerimizin ve özellikle hasta taşıma elemanlarımızın yükü yarıya inmiş oldu.

İkinci sürecimiz Bolu Abant İzzet Baysal Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'ndeki yalın süreç uygulamaları. Burada pedodonti yani çocuk kliniklerinde yalın yaklaşım sürecinden bahsedeceğiz. Pedodonti kliniğinde çalışan

3 hekimimiz mevcuttu. Hekimimizden biri, ilk gelen hastalarımızdan muayenesini yapmaktaydı. İkinci hekimimiz sadece merkezi hastane randevu sistemi ile gelen hastalarımıza bakıyordu. Üçüncü hekimimiz ise daha önce muayene olmuş, kanal, dolgu, gibi tedavileri yapılması gereken hastaların tedavilerini yapmaktaydı. Bizim buradaki sorunumuz, hastalarımızın ilk müracaatında, ilk müracaat için yoğun olan polikliniğimizin bazen muayene için hastaları muayene edememesiydi. Bu polikliniğimiz çok yoğun olduğu için bekleme süreleri uzundu ve karmaşalar meydana geliyordu. Merkezi hastane sisteminin tek hekime açılması, ister istemez hastaların bu randevu sistemi ile randevu almasını engellemekteydi ve hekim seçememe gibi bir problem yaşanıyordu. Hekimlerinde aynı işleme ay boyunca maruz kalmaları, hekim motivasyonunda düşmeleri meydana getirmekteydi.

Yalınlaşma süreci öncesinde hekimler ve çalışanlarla yapılan toplantılarda, 5 ayda toplam 1389 hastaya hizmet verilebildiğini tespit ettik. Günlük olarak bunların 43 tanesine ilk muayene kliniğinde bakılırken, merkezi hastane sistemimizde 10 hastamız, tedavi edilebilen 9 hastamız mevcuttu. Çıkarılan değer akış haritalamalarında görüldü ki, aslında 3 hekim bu sistem için yeterliydi ve yine öneri hekimlerimizden geldi. Hekimlerimiz "biz hem ilk müracaatla gelen hastalarımıza bakalım, hem merkezi hastane randevu sisteminden hasta kabul edelim, hem de kendi muayene ettiğimiz hastaların tedavilerini kendimiz yapalım" dediler. Yalınlaşma çalışması öncesindeki 5 aylık dönemde ortalama 1389 hastaya bakılırken, yalınlaşma çalışması sonrasında 1512 hastaya bakılmaya başlandı. Çalışan personel memnuniyetinde 4,73'lük, hasta memnuniyetinde ise 3,37'lik bir artış meydana geldi.

Üçüncü yalın sürecimizi, Bolu Abant İzzet Baysal Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi Toplum Ruh Sağlığı Merkezimizin ev ziyaretleri için gerçekleştirdik. Toplum Ruh Sağlığı Merkezlerimiz, ruh sağlığı bozulmuş olan hastalarımızın sosyal aktiviteler yaptırılarak, topluma kazandırıldığı merkezlerimizdir. Ama bu merkezlerimiz aynı zamanda hastalarımıza ev ziyaretlerinde bulunularak, onları sosyal ortamlarında görerek, merkeze gelmeyen/gelemeyen hastalarımızın tedavilerini reçete vererek evlerinde yapmaktaydı. Buradaki sorunumuz, ev ziyaretlerindeki hasta kayıtlarının manuel olarak tutulmasıydı. Hasta kayıtları manuel olarak tutulduktan sonra Toplum Ruh Sağlığı Merkezlerimize gelen personellerimiz bu kayıtları hastane bilgi işlem merkezine işlemekte, hastalarımızı tek tek arayarak reçete numaralarını vermekteydiler. Bu reçetelerin ertesi gün alınması, hasta dosyalarının taşınması, tekrarlı iş yapılması gerekiyor, bilgi güvenliği ve mahremiyet sorunlarının oluşabilme ihtimali ortaya çıkıyordu.

Yalınlaşma süreci öncesinde yapılan değer akış haritalamalarından, 340 dakikada sadece on hasta için sağlık hizmeti verebildiğimizi gördük. Bu sürenin 150 dakikası, hastalarımızın evlerinde tutulan kayıtların hastane yönetim bilgi sistemine girilmesi, hastaların evlerinin tek tek aranması ve reçete numaralarının verilmesi gibi tekrarlı işlere harcanıyordu.

Yapılan beyin fırtınaları ve toplantılar sonunda, çalışanlarımızın önerisiyle, ev ziyaretleri sırasında tutulan kayıtların hastane yönetim bilgi sistemine direkt girilmesine imkân tanıyacak bir sistem için gerekli dijital altyapı hazırlığına başladık. 4 tane gezici ekibimize tablet PC'ler alındı, wirelies sistemi kurularak, uzaktan bağlantı ile hasta ziyareti sırasında evlerde tutulan kayıtlar anlık olarak hastane yönetim bilgi sistemine girilmeye başlandı. Böylece 150 dakikalık yani % 30,6'lık bir süre kazanımımız oldu. Çalışan memnuniyeti % 19, hasta ve hasta yakınları memnuniyetinde % 34'lük bir artış meydana geldi. Bizim için en önemlisi, bilgi güvenliği ve hasta mahremiyeti % 100 sağlanmış oldu. Değişim ve dönüşüm çarklarına sahip yalın süreç, sabrı ve kararı beraberinde isteyen keyifli bir yolculuktu, diyoruz. Bu yolculukta hepimizi görmek dileğiyle, hepimize kurumum adına teşekkür ediyorum.



VERİMLİLİK HAFTASI
2016

Birinci Oturum
Soru ve Cevapları

25.04.2016, ATO Congressium
Kongre Salonu / Ankara



Başkan: Sayın Baysal'a sunumu için çok teşekkür ediyoruz. Tabiatıyla mükemmel olan Bolu ilimizin sağlıkta da mükemmel olma yolunda adımlar attığını, kalite ve verimlilik anlamında kaliteli ve çok güzel bir sunum olduğunu düşünüyorum. Çok teşekkür ediyorum. 15 dakikalık bir süremiz var. Zamanı çok etkin kullanan panelistlere sahip olunca oturum yönetmek de çok kolay oluyor açıkçası. Sorularınız yada katkılarınız varsa, bu önümüzdeki 15 dakikayı sizlerle paylaşmak isteriz. Buyurunuz ön sıradaki beyefendi. İsminizi ve kendinizi çok kısa tanıtırsanız ve sorumuzu iletirsek çok memnun oluruz.

Dr. Öner Alabaş (1. Bölge Tıp Hizmetler Başkanı): Sunumlar için çok teşekkür ediyoruz. Gerçekten bilmediğimiz bir takım konularda da bilgi sahibi olduk. Ben Alper Bey'e bir soru yöneltmek istiyorum. Hakikaten çok güzel bir çalışma, tıbbi atıklarla ilgili. Kamu Hastaneler Birliklerinin de mali yönden oldukça sıkıntılı bir alanı ve bununla alakalıda bildiğim kadarıyla belediyeler bu işi yapmakla sorumlu. Bizimle muhatap olan belediye ama belediyelerde bir aracı firma vasıtası ile bu işi yapıyorlar. Aracı firmada zaman zaman hastanelere gelip oralarda kontrol yapıyorlar. Tıbbi atık olup da evsel atığa atılan şeyler varsa ceza kesiyorlar. Yani böyle bir sorunda var. Siz burada oldukça esnek bir model oluşturmuşsunuz. Hakikaten tebrik ederim, çok güzel. Benimde aslen düşündüğüm pek çok tıbbi atık olmayan yada zararlı olmayacak şeylerin tıbbi atık olarak değerlendirilip, hem maddi yönden hem de gereksiz bir imha nedeniyle bir ulusal kayıp diye düşünüyorum, kaynak kaybı diye düşünüyorum. Bu çalışmayı legal hale getirilebilir mi, yani bunun kriterlerini neye göre belirlediniz? Buna bir itiraz olmadı mı? Bu yaygınlaştırılabilir mi? Bunun sınırlarını belirleyecek bir komisyon mu oluşturmak gerekir. Anladığım kadarı ile bunun mevzuatında çok net sınırlar yok, ama siz kendiniz bir takım sınırlar belirlemiştiniz. Burada neye dayandınız? Bunun için legal sorun olabilir mi, diye merak ettim. Teşekkür ediyorum.

Alper Azap: Teşekkür ediyorum. Bizimde en çok uğraştığımız konu buydu aslında. Bir kere baştan şunu söyleyeyim, başlangıçta da konuşmamda belirtmeye çalıştım. Bizim bu geliştirmiş olduğumuz sınıflama sistemi, atıkların sınıflama sistemi, mevcut yönetmeliğe aykırı değil. Yani mevcut yönetmelik tıbbi atık yönetmeliğine uyumlu bir sınıflama getirmiş durumdayız. Ama eskiden kalan alışkanlıklar. Mesela hastaya değen her şey, serum setinden idrar sondasına aslında enfekte olmayan pek çok materyalin tıbbi atığa atılması insanlarda o kalıplaşmış. Tabii ki bize de sorun çıkarttı. Bahsettiğiniz denetimlere bizde uğradık. Geldikleri zaman onlara anlatıp, bunların aslında yönetmelik ile çelişmediğini izah etmekle geçti epeyce bir zamanımız. Sonra baktılar ki hata yapmıyoruz, çok seyrekleşti denetimler. İkincisi bunun legalize edilmesi ile ilgili...Aslında dediğim gibi legal ama bir miktar esneklik içeriyor. Bununla ilgili olarak Kamu Hastaneler Birliği'nin oluşturduğu bir komisyonda bizzat üniversite olarak, üniversitenin temsilcileri ile yer alarak buradaki görüşlerimizi ifade ettik. O bilim komisyonu da aslında bizimkine benzer bir karar aldı ama bununla ilgili asıl kurum Çevre Bakanlığı. Çevre Bakanlığı nezdinde kabul görmesi gerekiyordu. Buna yönelik olarak Kamu Hastaneler Birliğini de arkamıza alarak Çevre Bakanlığı ile girişimde bulduk. Oldukça faydalı toplantılar oldu. Onlarda ikna oldular. Bu şekilde bir düzenleme yapılabilir. Düzenleme olmadan da bu aslında dediğiniz gibi illegal değil ama daha doğrusu yanlış bir şey değil. Ama henüz onunla ilgili bir yönetmelik yapılmış durumda değil. Belki de hakikaten gerek yok. Çünkü yönetmeliğe aykırı yaptığımız bir şey yok. O yapıldığı zaman da o yönetmeliğin bir takım açıkları olacaktır. Bu çok kolay bir şey değil. Her şeyi, tek tek, satır satır yazabilmek çok kolay bir şey değil. Biz onu yapmaya çalıştık. Belki o tabloyu bizim tabloyla yer değiştirmek, sadece yönetmelikte çok fazla bir değişiklik yapmadan yetecek. Bunun içinde üniversitemiz çalışmalarda bulunuyor. Bu konuyla ilgili görevlendirilmiş bir öğretim üyemiz var. Ben değilim o kişi. Bu görevli, kurumlar nezdinde ilişkileri yönetiyor. Umarım bu sene içerisinde de başarıya ulaşırız.

Dr. Öner Alabaş: Bunu görsel olarak denetleyenler, bu tıbbi, diye denetliyorlar. Ama enfekte mi, değil mi denetimini yapmak mümkün değil, çok zor. Buradaki sıkıntı, eğer denetim bu şekilde devam edecekse, onun garantisini ne kurum verebilir, ne de bu garantiyi karşıdan denetleyen elde edebilir.

Alper Azap: Doğru, haklısınız yani. Kanın bulaştığı materyali belirlemek kolay. Kanı gördüğümüz zaman çokça da bulaştıysa, bunun enfekte olduğunu söylemek kolay. Ama kan içermeyenlerin enfekte olup olamaması ile ilgili kriterimiz, epidemolojik önemi olan mikro organizmalar dediğimiz, aslında dirençli mikroplar. Hani şu gazetelere, televizyonlara çok konu olan dirençli mikroplarla kirlenmiş bir materyal olup olmadığı...Aslında onun için de hastanelerin izolasyon uygulamaları var, biliyorsunuz. Dolayısıyla biz onun için onu esas alıyoruz. Ani sıkı temas veya temas izolasyonu yapılmış ve tüberkülozda olduğu gibi solunum izolasyonu yapılmış hastaların o materyallerini biz enfekte kabul ediyoruz. Elbette denetimde bunu anlatmak ve gösterebilmek, çok kolay değil. Ama bu tür hastalar, mesela biz 2000 yataklı bir hastaneyiz, bu şekilde izolasyon altında olan hasta sayısı her bir gün için 25'i geçmez. Dolayısıyla o 25 hastanın materyali için siz tutup, doluluğumuzda % 75 civarında, yaklaşık 1700 hastanın materyalini enfekte kabul etmeniz, hani akla aykırı diye düşünüyoruz doğrusu. Bu konuda biraz güvenilmesi lazım kurumlara...

Engin Eroğlu: Herkese merhaba. Genba Danışmanlık, Eskişehir'den geliyorum. Tüm konuşmacılara teşekkür ediyoruz, aydınlatıcı bilgiler için. Zeynep Hanım'a iki sorum var. Bu yalın hastane çalışmaların nasıl başladınız, tetikleyici neydi? Birde Kamu Hastaneleri Birliği tüm yurt çapında bir birlik. Bunun yayılması mümkün mü, kendi içerisinde bir iletişim var mı? Yoksa Bolu'ya özgü, size özgü bir çalışma olarak mı devam ediyor sadece?

Zeynep Baysal: Teşekkür ediyorum. 2013 yılında başladık aslında ama en yoğun olarak 2015 yılında yalın hastane uygulamalarına başlamış olduk. Doğu Marmara Kalkınma Ajansı ile birlikte yaptığımız bir proje kapsamında. Tüm kurumlarımızın katılımcılarına yalın hastane uygulamaları ile ilgili eğitimler aldirdik. Ekim 2015'de ilk yalın hastane uygulamaları sempozyumunu yaptık. Kurumumuz bu konuda bize çok destek oldu. 81 ilin genel sekreterliklerinin olduğu geniş bir katılımlı sempozyum düzenledik, bunun yayılmasını istediğimiz için. İkincisini de 22-23 Eylül'de yapacağız. Sempozyumu yine Bolu'da düzenleyeceğiz. Burada güzel uygulamalarımızdan ve iyi uygulamalarımızdan bahsediyoruz. Aynı zamanda küçük çalıştaylar yaparak yalın hastane uygulamalarının yayılmasını istiyoruz. Çünkü yalın hastane uygulamalarında asıl amaç israfları belirlemek ve ortadan kaldırmak. Bunun için bu çalışmaların içindeyiz şu anda.

Prof. Dr. Deniz Büyükkılıç: Benim sorum Alpay Beye. Birinci sorum, bizim vadesi geçmiş, artık kullanmayacağımız ilaçlar tıbbi atık mıdır? Bunlar gerçekten tıbbi atık ise biz bunları ne şekilde bertaraf edeceğiz. Bununda çok önemli bir konu olduğunu düşünüyorum iki perspektiften. Birincisi vadesi geçmiş ilaçların vereceği zarar, ikincisi de bu ilaçların doğrudan çöpe atılması durumunda çevreye vereceği zarar. Teşekkür ederim.

Alpay Azap: Rica ederim. Bu konu aslında tartışmaya çok açık bir konu. Biz bu ilaçları tıbbi atık olarak değerlendiriyoruz. Herhangi bir şekilde başka insanların temas etmemesi gereken atıklar olarak değerlendiriyoruz. Çevreye de karışmaması gereken atıklar. Süreyi çok uzatmamak için şunu hemen eklemek istiyorum, konuşmamda söyleyemedim. Diğer ilaç flakonları, kullanılmış ilaçların flakonları, cam atıklar örneğin yada plastikleri de eğer içlerinde çok miktarda ilaç kaldıysa, biz tıbbi atığa atıyoruz. Ama içinde hiç ilaç kalmadıysa, o zaman ambalaj atığında değerlendiriyoruz.

Prof. Dr. Deniz Büyükkılıç: Bu ilaçların toparlanıp giderilmesi ne şekilde mümkün olabilir. Çünkü evlerde birikmiş çok fazla ilaç olduğunu düşünüyorum ben.

Alpay Azap: Doğru, evler daha büyük bir sorun ama bildiğim kadarıyla evlerde bunula ilgili bir düzenleme yok.

Katılımcı: Bolu Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği Tıbbi Hizmetlerde çalışıyorum. Bende aynı şekilde Alper Bey'e soracağım. Çünkü atıklar gerçekten sıkıntılı bir süreç. Yönetmeliğin dışına çıkmışsınız yani farmasotik atıklarımız, flakonlar, farmasotik atık olarak geçiyor ve şu anda bunlar tehlikeli atık sınıfına giriyor. Bizim önümüzde bu çalışmalar aynı şekilde. Mesela bezler evsel atığa atılıyor, dedik. Evde de bu yapılıyor. Gittiğiniz bu sürecin aynısını bizde takip ettik. Ama önümüzde Çevre Şehircilik İl Müdürlüğü var, belediye var. Belediye ile aramızda olan, bir atık firması var. O kadar çok engel var ki, bakanlık bu boyutta nerede? Yani sizin çalışmanızı bakanlık onayladı mı? Siz şimdi çalışanlarınızla bunu uyguluyorsunuz ama süreçte sıkıntı yaşamıyor musunuz?

Başkan: Bolu Belediyesi adına sormuyorsunuz değil mi bu soruyu?

Katılımcı: Hayır yirmi yıl saha çalışmam oldu. Ciddi boyutta atıklarla uğraştığımız için soruyorum, gerçekten merak ettim. Çünkü bizim önümüzde çok engel var.

Alpay Azap: Doğru haklısınız. O engeller bizim önümüzde de vardı. Belki Ankara'da olmanın bir avantajı bu...Kamu Hastaneler Birliği bu konuda bir bilim komisyonu oluşturmuştu. Bende o komisyonun bir üyesiydim. Komisyonunda bunlar etraflıca tartışıldı, bu kararlar aslında birazda orada alındı. Ama dediğim gibi karar verici Çevre ve Şehircilik Bakanlığı olduğu için henüz yönetmelik düzenlemesi anlamında bir şey yapılamamış oldu. Ama bakanlık dediğiniz, Kamu Hastaneleri Birliği'nin onayını almış durumdayız. Onlarda aslında bu konuda Çevre Bakanlığı üzerinde bir basınç oluşturuyorlar, bu şekilde düzeltilmesi açısından. Çünkü bizim yapığımız bilime aykırı bir şey değil. Çevreye, doğaya zarar verecek bir şey değil. Şuan yönetmelik ile çok çalışmıyoruz. Dışına çıktığımız bir farmasotik atıklar konusunu diyorsunuz herhalde. Ama sonuçta siz düşünün o flakonları, çok antibiyotik flakonları...Siz onları çok yoğun konsantrasyonda insana uyguluyorsunuz. Zaten bunları ancak distile sudan geçirdikten sonra ambalaj atığına atabilirsiniz, dediler bize. Biz distile su değilse bile, sudan geçirip yapıyoruz onu. Yani içinde hakikaten hiç ilaç kalmıyor, onlar kuruyor, bildiğiniz boş şişe haline geliyor. Cam şişe.

Katılımcı: Bu uygulamayı da biz yaptık gerçekten 1 yıl önce.

Metin Yüce: Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı'ndan katılıyorum. Sorum Alpay Hocaya olacak. Hocam laboratuvar kısmına pek değinmediniz. Laboratuvarlarda bildiğiniz gibi bir sürü analizörler var ve bu analizörler bir atık üretirler ve yoğun bir atık üretirler. Bu konuda bir çalışmanız var mı? Bu atıkları hangi kapsama almak gerekir? Teşekkür ediyorum.

Alpay Azap: Onlar aslında tehlikeli atık sınıfına giriyor, kimyasal madde içerdikleri için. Bizim hastanemizde her iki laboratuvarımızda bu atıkları etkisiz hale getiren, atık artıma üniteleri var. Onları zararsız hale getirdikten sonra genel kanalizasyon sistemine veriyoruz biz. Yani şöyle bahsedeyim, örneğin Cebeci laboratuvarımız üç katlı bir bina. O binanın bodrum katında, çok büyük bir cihaz var sırf bunu için.

Aslıhan Beyaz: Sağlık Bakanlığı Müsteşar Yardımcısı danışmanıyım. Benim sorum Sayın Prof. Dr. Adile Öniç'e olacak. Öncelikle güzel sunumları için konuşmacılara teşekkür ederim. Özellikle yerelleşme sürecinin son derece hızlandığı bir dönemde Biolzmir çok güzel bir proje. Bu proje ile ilgili olarak, teknoloji transferi aşamasında akademi-sanayi işbirliği kapsamında bir arada olduğunuz sektörden katılımcılar var mı? Bunu merak ederim. İkincisi de sağlık teknoloji değerlendirme kavramından bahsettiniz. Özellikle

tıbbi cihazlara yönelik olarak sağlık teknolojisi değerlendirme kavramını ele alırken, acaba early diyalog dedikleri kapsamda, yani daha üretim aşamasında bulunan kapsamda mı ele alıyorsunuz? Teşekkür ederim.

Prof. Dr. Adile Öniz: Teşekkürler. Sanayi ve akademi arasındaki işbirliğinde tümüyle teknoloji transfer ofislerimiz yer alıyor. Türkiye’de herhalde iki teknoloji transfer ofisi çalışan tek üniversiteyiz. Bioİzmir sayesinde zaman baskısı nedeni ile çok detaylı girmedim ama İZKA güdümlü projedir Bioİzmir. Yaklaşık 14 milyon gibi bir para var içinde. Yarısı gibi bir bölümü İZKA’nın, diğer kısmı üniversitenin...Ve yine sağlık alanındaki teknoloji transfer ofisi gibi çalışıyor. Sanayiden kimse var mı? Demark’ın yönetim kurulunda dahi sanayici temsilcimiz var. Seçerken de Ankaralılar bilir, Arvento firmasının kurucu üyesi, yönetim kurulu üyemiz. Diğer üniversitelerin temsilcileri var. ODTÜ Teknokent’in müdürü bizim yönetim kurulu üyemiz. Yani farklı disiplin, farklı alan ve farklı sektörlerin temsiliyeti mutlaka var ve kanaat önderleri dediğimiz, İzmir’de bu alanda çalışan örneğin bio kümeyi kuran Enver Olgunsoy, Olgunsoy Kimya’nın sahibi. Yani yüzlerce isim sayabilirim ve yine tıbbi cihaz geliştirmede Meditare firması. Bütün bunlarda bizim kendi ekosistemimiz içinde, örneğin İBG’ninyönetim kurulunda Meditara, aynı zamanda Depark’ın da hissedarı. Bu şekilde örnekleri çoğaltmam mümkün. Sağlık alanı sizin de dediğiniz gibi diğer teknolojik ürün geliştirmeden çok daha zor ve çok daha fazla zaman alıyor. Çünkü söz konusu karşınızdaki direkt insan...Çok detaya girmedik. Vücut içi kullanım, vücut dışı kullanım, her birinin yönetmeliği farklı, her birinin CE belgesi alması farklı yollardan geçiyor ve bütün bunların yapılandırılmasında hem yönetsel boyutta puanlamalarının çıkarılması hem de teknolojik ürünün değerlerinin saptanmasına yönelik olarak 3 alt basamakta yürütülüyor. Detaylarına, Demin Dergisi’nden ulaşılabilir. Hangi yöntemlerden geçirilerek hazırlandılar...Ama doğal olarak henüz detay yok. Çünkü hatalı uygulama yapılmasını istemeyiz. Ama tümüyle bunu ülkenin kullanımına sunacağız. Hiç bir şey Dokuz Eylül için yapılmıyor, hiçbir şey sadece İzmir için yapılmıyor. Bir portal hazırlandı, girişimcilik portalı...Adında Dokuz Eylül bile geçmiyor. Girişimcilik portalı olarak kullanıma sunduk. Büyük olasılıkla da Türkiye’nin kullanımına sunulacak.

Katılımcı: Ankara 2. Bölge Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği’nde uzmanım. Sorum Alpaz Bey’e olacak. Bu 20 cc enfeksiyonize bulaşmış atık dediğimiz zaman, bunlarla ilgili sanırım daha önce bir çalışma yapılmış ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığı’nda bunla ilgili bir komisyon kurulmuş. Onun üzerinden herhalde hastanenizde uygulamasını yaptınız ama sonuçlanmamış bir çalışma diye biliyorum. Acaba sonuçlanacak mı, tekrar yönetmelik çalışması mı devam edecek? Biz genel sekreterlik olarak atıklarla ilgili hastanelere çalışma yaptık. Sizin çalışmalarınızın aynısının bir benzerini yaptık ve bayağı bir minimizasyon sağladık. Ancak hastanelerimizden atıkla ilgili enfeksiyon atık yönetimi ile ilgilenen arkadaşlarımız, idarecilerimiz, mevcut alışlagelmiş sistem üzerinden düşünüyor, yani hastaneden çıkan her atığa tıbbi atık gözüyle bakıyorlar...O mantıkla hareket ediyorlar. Çünkü Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü ve belediyenin bir baskısı var. Ona istinaden cezalar çok ağır olduğu için bunu pek fazla tercih etmediler. Yönetmelik çalışması sizin anlattığınız gibi olması daha uygun ve bunu da belirleyecek olan hastanelerdeki kişilerdi. O çalışmanın sonuçlandırması gerektiğini düşünüyorum. Bilmiyorum ne aşamada, şu anda?

Alpaz Azap: Çok kısaca cevaplamaya çalışayım. Aslında tartışmış olduk ama bir kere o 20 ml meselesini, konuşmada bahsettiğim konuyu biz uygulamıyoruz. Yani hakikaten o uygulaması zor bir konu. Ölçme ile ilgili sıkıntılarda yaratabileceği için. Biz sadece, birkaç damla kan varsa bu tıbbi atık değildir, demeyi seçtik. O açıdan daha güvenli tarafta duruyoruz, dediğim gibi. Bu konunun yönetmelik değişikliği aşamasında da söylemeye çalıştığım gibi, bizim çevre mühendisliğinden bir öğretim üyemiz var, Duygu Hoca. Kendisinin bu konuda yoğun görüşmeleri ve çalışmaları var. Gerek Sağlık Bakanlığı’nda, gerek Çevre ve Şehircilik Bakanlığı’nda... Ondan aldığımız bilgiler doğrultusunda aslında ikna olundu, ama bir takım baskılar var. İşte belediyelerin önemli bir gelir kaynağı bu sonuçta ve yapılan bir takım yatırımlar var. Bunların baskısı ile diyelim yada bunları da düşünerek, henüz yönetmelikte bir değişiklik olmadı. Şu uyguladığımızı, ben

göğsümü gererek her yerde bilimsel olarak savunabilirim. Çevre ve insan sağlığına zarar vermeden atıkları uygun şekilde uzaklaştırdığımızı düşünüyorum.

Başkan: Evet çok teşekkür ediyoruz. Konuşmacılarımız Prof. Dr. Adile Öniz, Prof. Dr. Alpay Azap, Sayın Zeynep Baysal. Konuşmacılarımıza, bu değerli sunumları için çok teşekkür ediyoruz. Sizleri de burada görmekten duyduğum mutluluğu iletiyor, Türkiye Kalite Derneği Ankara Şubesi adına ve Verimlilik Genel Müdürlüğü adına teşekkürlerimizi sunuyoruz.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

İkinci Oturum
Soru ve Cevapları

25.04.2016, ATO Congressium
Kongre Salonu / Ankara



Sunucu: Değerli konuklarımız ikinci oturumumuza hoş geldiniz. Oturum öncesi küçük bir hatırlatma yapmak istiyorum. Etkinliklerimizi sizlerin beklentisi doğrultusunda iyileştirebilmemiz için sizlere arada verilen anket formlarını doldurarak çıkışta kayıt standına bırakmanızı rica ediyoruz.

Oturuma, Türkiye Kamu Hastaneleri Başkan Yardımcısı Sayın Dr. Muhammet Örnek ve Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü Sağlık Bilimi Ana Bilim Dalından Sayın Prof. Dr. Serdar Kula Başkanlık edecekler. Sayın Serdar Kula'yı aynı zamanda "Hekim Gözü ile Hastane Bilgi Sistemleri Küçük Adımlar, Büyük Kazançlar" konulu sunumuyla, dinleme fırsatı bulacağız.

Oturumdaki diğer konuşmacılarımız ise "Klinik Kalite ve Tanı Hataları Akıllı Karar Destek Sistemleri ve Çözümü" konulu sunumuyla Acıbadem Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölüm Başkanı Sayın Doç. Dr. Haluk Özseri, "Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Verimlilik Karnesi Uygulama Modeli, Ölçme ve Değerlendirmenin İyileştirilmesi Sürecine Etkisi" konulu sunumuyla Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Verimlilik ve Kalite Daire Başkanı Dr. İsmail Kaya, "İsraf Nasıl Bulunur Süreç ve Değer Akışlarını Analiz Etmek" konulu sunumuyla Kuru Hastanesi Genel Müdür Yardımcısı Uzm. Dr. Ali Özen'dir.

Değerli konuklarımız, izninizle konuşmacılarımızı ve oturum başkanlarımızı kürsüye davet ediyorum. Sözü sayın oturum başkanlarımıza bırakıyorum.

Başkan (Dr. Muhammet Örnek): Değerli katılımcılar, değerli konuklar, hepimiz hoş geldiniz. Malum Verimlilik Haftasındayız. Herkesin, ülkemizin "Verimlilik Haftası" kutlu olsun. İnşallah nice verimli bir yıl geçiririz. İsrafın engellendiği, minimize edildiği, hatta sıfırlandığı bir yıl geçiririz. İlk oturumda, daha çok uygulama örnekleri üzerinden gidildi. Şimdi de bu uygulama süreçlerinde karar destek sistemlerinin nasıl kullanıldığına dair bazı uygulamalar var. Onları bu oturumda ele alacağız.

Ekibimizi tanıtmaya işini, kendisi yine oturum başkanı olan Serdar Hocama bırakacağım, uygun görürseniz. Ama buradaki katılım ve dağılım açısından baktığımızda hem kamunun -ki ağır iş yükünü üstlenen bir hizmet sektörüne sahip- hem üniversitenin hem özel sektörün temsilcileri var. Onları dinleyeceğiz, oradaki uygulamalara bakacağız. Bir de dikkatimi çeken bir konu, ya panelistlerimizin ve ekibimizin güçlü olmasından ya da iyi anlatacak olmamızdan kaynaklı, soru almayacağız. Çünkü programda yok. Onun için iyi dinleyin lütfen, soru-cevap kısmı olmayacak ve anlattıklarımızla yetineceksiniz. Ben sözü Serdar Hocam'a bırakıyorum.

Başkan Serdar Kula: Açıkçası bu güzel giriş için teşekkür ediyorum. Bende ilk oturumdan beri izlediğim, gördüğüm o müthiş heyecanı karşımda görmekten müthiş bir mutlulukla karşılıyorum. Gerçekten hem kamu, hem üniversite, hem sektör anlamında, ciddi bir birliktelik var karşımızda. Ben sözü fazla uzatmadan ilk konuşmacımızı davet etmek istiyorum.



**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

AKILLI KARAR DESTEK SİSTEMİ ÇÖZÜMÜ

Doç. Dr. Haluk Özşarı
Acıbadem Üniversitesi Sağlık Yönetimi
Bölüm Başkanı

25.04.2016, ATO Congressum
Kongre Salonu / Ankara



Öncelikle 2016 Verimlilik Haftasını bende bütün içtenliğimle kutluyorum. Ben Haluk Özşarı. Sağlık Yönetiminde öğretim üyesiyim. İstanbul Üniversitesi'nde başladığım öğretim üyeliğine son 1,5 yıldır Acıbadem Üniversitesi'nde devam ediyorum. Aynı zamanda Acıbadem Üniversitesi'nde yeni kurulan Sağlık Politikaları Merkezi'nin de direktörlüğünü yapıyorum. 1984 Cerrahpaşa Tıp Fakültesi mezunuyum. Sağlık Bakanlığı'nın değişik kademelerinde, merkez ve taşra teşkilatında görev yaptıktan sonra, 2009 yılından bu yana da üniversitedeyim.

Ben sizlere "Klinik Kalite ve Tanı Hataları, Akıllı Karar Destek Sistemleri Çözümü" başlıklı bir sunumu yapmaya gayret edeceğim. Bir kavramsal çerçeve çizdikten sonra artık adı haftaya verilen konunun ne olduğu konusunda da çok kısa bir hatırlatma yapacağım. Klinik kalite ve tanı hataları ile ilgili bazı başlıkları, gündeme getirmeye gayret edeceğim. Karar destek sistemleri ile neyi hedeflememiz gerektiğini, neden karar destek sistemlerinin bu konuda çözüm olması gerektiğini vurgulamaya gayret edeceğim. Bu konuda kritik karar konularını birlikte tartışmaya açacağım.

Kavramsal çerçevede, çok kabaca, hep konuştuğumuz birkaç kavramı tartışmaya açmadan, ortak dil anlamında bir noktada buluşmaya sizleri davet edeceğim: Etkililik, verimlilik ve hakkaniyet. Bunlar her söylemin İngilizcesi ile de Türkçesi ile de fark etmez. Her söyleyenin kendi kafasında bir anlamı olduğunu düşündüğü kavramlar. Halbuki ortak bir paydada buluşuyorlar. Etkinlik dediğimiz zaman hedeflediğimiz yere, sonuca ulaşma derecemizi, verimlilik dediğimiz zaman en az girdiyle en çok çıktıyı elde edebilmeyi, hakkaniyet dediğimiz zaman ise adilliği, aslında eşitliği değil adilliği, ihtiyaç anlamında, hizmet erişim anlamında eşitliği anlıyoruz. Ulaşılabilirlik aslında gerekli ve uygun hizmetin sunulması... Çok kabaca, coğrafi olarak yanınızda, yakınızdaki sağlık kuruluşu olarak sağlık hizmeti sunanın bulunması, birde finansal olarak cebinizde bu hizmete ulaşacak paranın yada bir güvencenin bulunması anlamında geliyor. Maliyette etkinlik, gereksiz kullanımların önlenmesi, verimli hizmet sunulması...

Kalite ile ilgili birkaç tanım var. Sunumuma hem Amerika'da kalitenin tanımını hem de İngiltere'de kalitenin tanımını değişik boyutlarıyla koyuyorum ama çok açık, çok net bir şekilde kalite, doğru işi, doğru kişilerle, doğru zamanda, uygulamak ve mümkün olduğunca da ilk defasında bu doğruyu yapmaktır. İlk defasında doğruyu yapabilmek de kalite olarak tanımlanıyor. Sağlık Bakanlığı'nın da tanımları var ve "hizmet kalitesi" ve "klinik kalite" olarak bunu kendi içinde ayırmış durumda.

Sağlık sektöründe verimlilik, hizmet maliyetlerinin, hizmet kullanımının ve hizmet kalitesinin sağlık çıktısının bileşimini kapsıyor. Sağlıkta birkaç tane verimlilik ölçütü var. Doğru işi yapmak ve işi doğru yapmak gibi... Doğru işi yapmak, "tahsis iş" diye tanımladığımız kaynaklarınızı doğru işe aktarmak. İşini doğru yapmak ise yapılan işten doğru bir sonuç almak... "Teknik verimlilik" diye de söyleniyor. Verimliliği daha öncede söyledim, hepimizin de bildiği gibi gelirin giderden daha fazla olması.

Şimdi bu grafik, çok yeni bir grafik... Sağlık çıktısının maliyetle ilişkisini gösteriyor. Bakınız, maliyetle ilişkiye şuradan baktığımızda, Türkiye şurada. Hala kullandığımız kaynakla ve onun maliyetiyle aldığımız sonuç arasında gitmemiz gereken epey bir mesafe olduğunu gösteriyor. Grafikte de görüyorsunuz kaynağı çok kullanan, kaynağı çok harcayan aslında çok iyi sonuç, çok etkili sonuç alıyor anlamına gelmiyor. Bu bunu çok net bir biçimde gösteriyor. İsrاف konuşuldu. İsrافla ilgili bir kaç bilgi de sunmak istiyorum size. Global sağlık harcaması 5,3 trilyon dolar ise eğer, israf bunun ortalama % 30'u. İnsan kaynağı verimsizliği bu israfın

% 37,5'ini oluşturuyor. Hastanenin verimsizliği % 19'unu oluşturuyor. İlaçta israf % 7,6'sını oluşturuyor. Ama en önemlisi kötüye kullanım, bunun %18'ini oluşturuyor.

Kötüye kullanım denince, burayı çok az açmak istiyorum izninizle. Amerika'da "antifaoudaccasion" dediğimiz, kulağa çok hoş gelmesede dolandırıcılık diye tercüme edilebilecek bir kavram var. Bununla ilgili bir yapılanma kurmuşlar Amerika'da. 2006 yılında hesaplamışlar. Toplam sağlık harcamalarının %10'unu kötüye kullanım oluşturuyor. Eğer Amerika'da bugün itibariyle sağlık harcamasının 2,6 trilyon dolar olduğunu düşünürseniz, bunun % 10'u 260 milyar dolara karşılık eliyor. Türkiye'deki toplam sağlık harcaması 50 milyar dolar civarında. Yani Amerika'da, Türkiye'deki toplam sağlık harcamasından 5 katından daha fazla kötüye kullanım söz konusu. Amerika gibi her şeyin kayıt altına alınmaya çalışıldığı bir yerde bile önemli bir sorun... Sağlıkta küresel verimsizlik 2 trilyon dolar civarında. Daha önceki bir yıla ait bir rakam. Ben bu yılın rakamını vermeye çalıştım. Dağılımına baktığınız zaman defansif tıbbın ne kadar önemli bir yer aldığını görüyorsunuz. Etkisiz sağlık hizmet sunumundan, aşırı yönetim harcamasına ve gereksiz kullanıma varıncaya kadar bütün boyutlarıyla bunu gözler önüne seren bir çalışma...

Klinik kalite denince kanıta dayalı tıp uygulamalarıyla, doğru teşhis ve tedavinin sağlanması, hataların önlenmesi, bakım sürecinin iyileştirilmesi, hasta ve çalışan memnuniyetinin artırılması ve en iyi sağlık sonuçlarına ulaşılmasının hedeflendiğini görüyoruz. Güvenli, etkili, hasta odaklı, zamanında verimli ve eşit, aslında adil bir sağlık hizmeti anlaşılıyor. Başarı faktörlerine bakınca, hastaya odaklanmanın, kalite ve iyileştirme programlarının uygulanmasının, insan kaynaklarının, enformasyon teknolojisinin kullanımının, sonuçların ölçülmesi ve performans değerlendirmesi yapılmasının ve stratejik planlamanın bu anahtar başarı faktörleri diyebileceğimiz TPI'ları oluşturduğunu burada görüyoruz.

Bakınız, kalitenin temel bileşenlerini yapı, süreç ve sonuç diye ayırdığınızda, belli ölçümlerle bunu izlemeniz gerektiği ortaya çıkıyor. Bu belli ölçümlerden bazılarını hızlıca sizlerle paylaşmak istiyorum. Özellikle Meoclinic'in çalışmalarından alınmıştır büyük bir kısmı. Hıza bağlı yani görülme sıklığına, yapı, süreç ve sonuçlara bağlı, genel veya hastalık bazlı, verilen hizmete bağlı, fonksiyona bağlı ve bölümsel hizmete bağlı olmak üzere kalite göstergeleri var. Bakınız, yapı, süreç ve sonuçlara bağlı olduğunda teknolojilere ulaşım, her iki yılda bir gözden geçirilen rehber sayısı, gösterge kriterlerini dikkatlerinize sunuyorum. Her iki yılda bir, gözden geçirilen rehber sayıları... Bu guidelineları bizim ne kadar kullandığımızı yada her ne kadar kullanılmasını tavsiye ediyorsak da hangi noktada olduğumuzu herhalde siz de en az benim kadar üzüntü ile izliyorsunuzdur. Dolayısıyla yapısal kriterler içinde bunlar var. Süreç kriterleri için de var. Diyor ki, klinik rehberlere göre tedavi alan hasta oranının ne kadarı klinik rehberlere göre tedavi ediliyor. Bunlar hep dünyanın tartıştığı kalite gösterge örnekleri. Genel ve hastalık bazlı olanlar var, verilen hizmete bağlı olarak oluşanlar var, bölümsel olarak gösterilen belli kalite göstergeleri var. Ve sonunda işte Meoclinic'te, bu ortalite hızlarından, enfeksiyon hızlarından, kanıta dayalı sürecin uyumunun izlenmesi, rehberlerin ne kadar kullanıldığının izlenmesine kadar değişik örnekleri beraberinde getiriyor. Çok önemli bir oran... Yeniden yatış hızı Amerika'da "Obama Cair" diye bilinen sağlık reformlarının başarı göstergelerinden biri olarak artık söyleniyor. Gerçekten yeniden hastaneye yatış hızının çok önemli bir başarı göstergesi olduğu, tıp literatürüne, sağlık yönetimi literatürüne girmiş durumda. Bakın, başka değişik örneklerini de burada dikkatlerinize sunuyorum. Belli kalite sıralamaları, hasta memnuniyeti ölçütleri... Bunlarda bu göstergeler içinde verilen örnekler.

Tanı hataları dediğimizde neyi anlıyoruz? Aslında tam bundan bir ay önce, sanıyorum aramızda, Dr. Mine Durusu Tanrıöver biraz önce görüşmüştük, onun ekip halinde yazmış olduğu bir kitap elimizde. "Tanı Hataları" diye bir kitap. Sağlık politikaları merkezi olarak Acıbadem Üniversitesi'ndeki ilk yayınıydı. Aynı zamanda bu kitapla biz, güvenli ve kaliteli bir sağlık sistemi için tanı hatlarını, öncelikli bir iyileştirme

alanı gördük. Eğer girerseniz Sağlık Politikaları Merkezi'nin internet sitesine, PDF formatında da kitapla karşılaşacaksınız. Böyle bir kitap... Biraz öncede gösterdim, kendisi de duruyor burada. Tanı hataları aslında sonradan yapılan bir tetkik. Yani ortaya çıkan olgularla saptanan, kaçırılmış, yanlış yada gecikmiş tanı. Tanısal süreç hataları, yanlış yada gecikmiş tanılar... Bunların bir kısmının istenmeyen hatta, sentinel olayları takip ettiği görülmüş. Sonunda burada morbidite ve mortaliteye kadar giden bir takım vahim sonuçlara da yol açabileceği ortaya çıkmış. Bakın Institute of Medicine önce 2000'de daha sonra 2001'de ve en son bundan 6 ay kadar önce Eylül 2015'de sağlık kurumlarında tanı hatalarının üstesinden gelebilmek için liderlik ve kültür değişikliği yapılması gerektiğini söylemiş. Bu kitapta yer alan önerileri bende sizlere taşımaya gayret ettim. Bir farkındalık oluşturulmalı tanı hataları ile ilgili. Mutlaka biraz önce Institute of Medicine'ında söylediği gibi, liderlik ve kültür değişikliği yapılmalı, hasta güvenliği öncelikli değer haline getirilmeli, tutum davranış kazandırılmalı, sağlık kayıtları bütünleştirilmeli. Bakın sağlık kayıtlarına geldik. Biraz sonra karar destek sistemleri ile bunun ilişkisini kurarak bitireceğim sunumumu. Bilgisayar merkezli bir odağa taşınmamalı olay. Bakınız, en önemli püf nokta burada. Hastayı merkeze alıp bilgisayarı yani aracı asla merkeze almayan bir yapıyı oluşturmak durumundayız. Tanı hatalarını önlemek için yapılan önerilerin çok önemli bir başlığı. Sağlık okur yazarlığı tabi ki kazandırılmalı, hata güçlendirilmeli, hastanın kendi sağlığını yönetmesi güçlendirilmeli. Bu kavramı hepimiz az-çok biliyoruz ama "hastayı güçlendirmek" kavramı dünyada çok öne çıkan bir kavram. Sağlığı koruma ve güçlendirme anlamında da, hastalığı yönetme anlamında da hastaya bu rolü, bu gücü vermek çok önemli bir müdahale alanı oldu artık.

Son olarak hasta güvenliği konusunda daha ciddi bir yaklaşıma gidilmeli. Karar destek sistemleri konusunda değerli oturma başkanımızın kurum başkanı olan Alper Cihan Hoca'nın sağlık bilişimleri ile ilgili lisans ve yüksek lisans için yazdığı bir kitaptan alıntılar yaparak sizlerle paylaşmak istiyorum. Hepimizin bildiği veriden bilgiye, bilgiden deneyime ve deneyimden bilgiye kadar giden bir süreç, bir piramit var. Bu piramidi karar destek sistemleri ile birleştirdiğinizde, tüm Türkiye olarak nerede olduğumuzu tahmin edebiliriz. Biz şuanda buralardayız, yukarıya çıkmak durumundayız. Biz önce nerden başladık, muhasebe sistemleri ile başladık hastanelerde, faturalama sistemleri ile başladık. Hala orada kalan hastanelerimiz var maalesef. Sonra hastaları kayıt etmeye başladık, sonra bu kayıtları aldık hastane otomasyonuna entegre bir modelin içinde yerleştirdik, sonra bunu kaynak yönetimi ile entegre etmeye gayret ettik. Büyük ölçüde bu noktadayız, gayret etme noktasındayız hala. Ama en sonunda çıkmamız gereken yer, akıllı sistemler geliştirmek, yani karar destek sistemlerinden yararlanabilecek özellikleri beraberinde getirmek. Neden peki?

Bitiriyorum hocam, son slaytım. Bu bilgileri analiz edeceğiz, bu analizlerimizi de yönetimimize katacağız, verdiğimiz kararlara katacağız. Karar destek sistemlerinin bütün esprisi bu. Peki nedir kritik karar noktalarımız? Son iki slaytta da onları sizlerle paylaşacağım. Biz takım ve lider olmalıyız. Sağlık yönetimini gerçekleştirirken mutlaka takım halinde çalışmalıyız ve liderlik, çekip çeviricilik yapmalıyız. Hep birlikte işi yapmalıyız, tek başına asla değil...Değişimin gücünü mutlaka içimizde hissetmeliyiz.

Sanıyorum iki hafta kadar önce Charlie Chaplin'in doğum günümüştü, 125'nci galiba. İnternette okumuştum. Çok önemli bir söz söylemiş, hoşuma gitti. "Hayatta her şey değişiyor, değişimin kendisi bile. Bu sorunların değişimi zorluyor" biçiminde. Çok güzel. Değişimin hep olduğunu ama hep sorun gibi gözüktüğünü dile getirmiş. Yine eğitim burada öne çıkıyor. Sağlık sektörü gibi biraz muhafazakâr, hem hekimin hem sağlık çalışanının bilgilerini güncelleme anlamında biraz daha tutucu olduğu bir ortamda, her türlü zorlamayı yapmalıyız. Ben bu kürsüde bunu çok diplomatik olarak söylüyorum. Tabi yaşayanlar bana çok gülümseyerek bakıyorlar. Bu muhafazakârlığın ölçüsü çok fazla olabiliyor maalesef. Yönetişim yapmalıyız, bilgiyi birlikte etkileşerek ve ortak akılla yönetmeliyiz. Sağlıklı kayıtlarını bütünleştirmeliyiz, karar destek sistemlerini de mutlaka sadece bilgisayar merkezli olmaktan uzaklaştırmalı, hasta odaklı hale getirmeliyiz.

Bu toplantıda sizlerle birlikte olmamı sağlayan bu yapılanmaya ve değerli hocam Prof. Dr. Erdal Akalın'a da ayrıca özel teşekkürlerimi sunarak sunumumu sonlandırıyorum. Saygılarımla.

Başkan: Sayın hocamıza çok teşekkür ediyoruz, güzel sunumu ve katkıları için. Şimdi Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu'nda yürütülmekte olan bir uygulama var, belki malumunuzdur. Burada da ağırlıklı olarak kamu hastanelerinde katılımcı var. Artık Sağlık Bakanlığı'nda, özellikle kamu hastanelerinde yöneticilik atamalarında ve yöneticilerle ilgili karar noktalarında bir 663 Sayılı Kanun Hükmündeki Kararname ile birlikte, klasik ismi karne dediğimiz, ama bir verimlilik esasında raporlama özü o olan bir verimlilik raporlaması var. Onunla ilgili 4 yıllık tecrübemiz nedir, neler yapıldı, bu konuda bu işe bakan Daire Başkanı Sayın İsmail Kaya burada, şimdi sözü ona veriyoruz. Süre 15 dakika Sayın Başkan.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

VERİMLİLİK KARNE UYGULAMASI

Dr. İsmail Kaya
Kamu Hastaneleri Kurumu
Sağlık Hizmetleri ve Proje Daire Başkanı

25.04.2016, ATO Congressium
Kongre Salonu / Ankara

Sayın başkan, değerli katılımcılar hepiniz saygıyla selamlıyorum. Muhammet Bey'in bahsettiği gibi, kamuda bir ilk olarak oluşturduğumuz Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu'na ait Verimlilik Karne Uygulamasından bahsetmek istiyorum. Biz bu karneyi oluştururken, "ölçmedikçe kontrol edilemez ve yönetilemez" mantığıyla yola çıktık. Bir şeyi yönetebilmemiz için öncelikle bunu ölçmemiz, sonra kontrol edip yönetmemiz lazım, diye düşündük. Çünkü bizim karneyi uyguladığımız asıl kesim hastane yöneticilerimizdi. Hastane yöneticilerimizin görev alanlarındaki iş ve işlemleri izlemelerini ve değerlendirmelerini sağlayacak bir model oluşturduk. Neleri izlemesi gerektiğini, neleri ölçmesi gerektiğini yöneticilerimize takdim ediyoruz. Daha sonra onlar bu hedefler çerçevesinde gerekli izleme ve ölçmelerini yapıyorlar.

Şimdi size verimlilik karnesinin amacından, bunu hazırlarken dayanmış olduğumuz mevzuat, bu karnenin içerisindeki gösterge kartlarımızdan, hastaneleri birbirleri ile kıyaslarken nasıl bir sınıflama yapıp kıyasladığımızdan, hastaneler ve oluşturduğumuz genel sekreterliklerimizin birlik karnesi dediğimiz karnemizle, bu karnenin yayınlanma sürecinden ve bu yaptığımız uygulamanın, iyileştirici etkisinden kısaca bahsetmek istiyorum.

Karnemizin asıl amacı, ikinci ve üçüncü basamak sağlık hizmetlerinin ulaşılabilir, etkili, verimli sunulması sağlamaktır. Verilen hizmetlerin ölçülmesi ve değerlendirilmesidir. Çok yönlü bir değerlendirme sağlıyor bize. Kurumlarımızın vizyon ve hedefleri ile faaliyetleri arasındaki ilişki kurmasına aracı oluyor. Aynı zamanda rehberlik etmeye yarıyor, sürekli izleme ve değerlendirme imkânı sunuyor bize. Biz bunu kurarken, Kamu Hastaneleri Kurumu'nda çalışan arkadaşlarımız bilir, bununla ilgili bir yönetmeliğimiz ve buna bağlı olarak da üç yönergemiz var. Asıl dayanağımız da başkanımızın da az önce bahsettiği gibi 663 Sayılı kanun hükmünde kararname.

Verimlilik karnesi uygulamasında öncelikle yöneticilerimize bir başlangıç karnesi veriyoruz. Altı ayda bir ara karne veriyoruz. Biri ilk karne dediğimiz, bir yıl sonraki karne, daha sonra tekrar altı aylık bir ara karne ve ikinci yılın sonunda da son değerlendirme karnesi yayınlıyoruz. Karneler yayımlandıktan sonra nasıl bir döngü içerisinde yönetildiğimizin şemasına ulaşıyoruz. Verileri topladıktan sonra tahminen bir sonraki yılın şubat, mart aylarında karneyi yayınlıyoruz. Daha sonra belirli bir itiraz süreci var. Bunların komisyonlarını toplanıp, itirazlarının değerlendirildikten sonra onaylanma sürecinin akabinde her yıl nisan, mayıs ayı gibi nihai karneyi vermiş oluyoruz.

Biz bunu hesaplarken çok çeşitli parametreler kullanıyoruz. Çok sayıda paydaşımız var veri aldığımız, veri kaynaklarımız var. Bakanlığımızın genel müdürlükleri ve kurum başkanlıklarından, kendi kurumumuzun daire başkanlıklarından verilerin hepsini bir havuz içerisinde toplamaya gayret gösteriyoruz. Burada, parametre parametre hangi daire başkanlıklarına, hangi web servislerinden, ne kadar veri aldığımızdan bahsediyor. Toplam 3344 parametre ile birlikte değerlendirme yapıyoruz. Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri dahil 809 hastanemiz var. Bir karneyi oluşturabilmemiz için, 2.700.000 civarında bir veri havuzu ile izleyip ölçmüş oluyoruz. Bizim göstergelerimizde hedef olarak koyduğumuz yaklaşık 97 gösterge kartımız var. Bu 97 gösterge kartımızdaki göstergelerin, parametrelerin 27 tanesini kendi grubuna, rolüne uygun hastanelerle kıyaslamaya, geriye kalan 70 civarındaki parametreyi de, bir hedef vererek o hedefe ne kadar ulaşabildiğine bağlı olarak hesaplıyoruz.

Hastane sınıf hizmet endeksi dediğimiz hastane hizmetleri nasıl sınıflıyoruz? Bu bildiğimiz 1000 yataklı,



300 yataklı veya eğitim araştırma hastaneleri, ilçe hastaneleri şeklinde değil, daha çok parametreyle, hastanenin uzaklığı, cihaz endeksi, nüfus verileri, hastaneye gelen vaka karmaları, orada çalışan insan kaynağı ve diğer hizmet verileriyle oluşturduğumuz toplam 1239 veri ile bir hastane hizmet sınıflandırması çıkarıyoruz. Yaklaşık 25 ana hizmet sınıfı, 19 dal hizmet sınıfı olmak üzere 44 çeşit hastane hizmet sınıflandırması oluşturuyoruz. 809 hastanemiz var, hepsi aynı sayıda denk gelmez ama aynı grupta 20 civarında hastanemiz oluyor. Biz bu parametreleri ölçerken, bir gösterge kartımız var. Bu gösterge kartlarını oluştururken ne, neden, nasıl, nerede, ne zaman ve kim tarafından yapılacağı ile ilgili sorularımız var. Ben buraya bir tane örnek olsun diye koydum. Her parametrenin bu şekilde bir sayfalık bir gösterge kartı, orada hangi verileri kullanacağımız, kendi hizmet sınıfındaki kabul edilebilir değerinin ne olduğu gibi verilerle birlikte gösterge kartlarımızı oluşturup daha sonra karnelerin hesaplanmasına geçiyoruz. Bütün bunları verileri toplayıp havuzu oluşturduktan sonra, biz sağlık tesislerimiz ve genel sekreterliklerimiz için bir karne puanı oluşturuyoruz. Puanlamayı A, B, C, D ve E olmak üzere beş grupta yapıyoruz. Hastanemizin puanı 850 ve 1000 arasındaysa A grubu, 400'ün altındaysa E grubu, diğer aralıktakiler B, C, D grubu olarak devam ediyor.

Ölçme yaparken ana başlık olarak düşündüğümüzde dört ana başlığımız var. 1) Sağlık Hizmetlerinin Yönetimi, 2) Mali Hizmetlerimizin Yönetimi, 3) İdari Hizmetlerin Yönetimi, 4) Yerinde Değerlendirme. Yerinde değerlendirme, birazdan bahsedeceğim, ekiplerimiz hastaneleri ziyaret edip yerinde görüyorlar, belli kriterlere göre değerlendiriyorlar. Sağlık hizmetleri, idari ve mali hizmetler bünyemiz altında. Ben burada zaman kısıtlı olduğu için detay vermek istemedim. Ayrı ayrı parametreleri var. Acil olsun, yoğun bakım olsun, yataklı servislerimiz olsun, mali hizmetlerde borç oranlarımız olsun, stok ürünlerimiz olsun, bunlar ayrı ayrı birer parametre. Toplamda az önce söylediğim gibi 97 gösterge kartıyla temsil ediliyor.

Birlik karnesini nasıl hesaplıyoruz? O bölgedeki hastanelerin, belli bir oranda kat sayı ile çarpılarak, bir Eğitim Araştırma Hastanesi ile ilçe hastanesinin gelen puanını bir tutmuyoruz tabii. Birlik Genel Sekreterlik Karnesini hesaplarken, ayrı ayrı katsayıları var. Burada gördüğünüz gibi detayını söylemeyeceğim, bu şekilde bir birlik karnesi hesaplıyoruz. Aynı zamanda birlikler için koymuş olduğumuz başarı puanlarımız var. Hastaneden gelenlerin % 80'nini, bir de Birliğin sadece kendisine hedef olarak koyduğumuz hedeflerden % 20'sini alarak bir birlik karnesi oluşturuyoruz. Bunun akabinde, mevzuatımıza dayanarak hazırlamış olduğumuz, hem Genel Sekreterlikler olsun, hem hastanelerimiz olsun.

Değerlendirmelerin sonunda bir hastanemizin grubunun düşürüldüğünü varsayalım, bunun yaptırımını nedir? Bir şeyin yaptırımını koymazsanız onu uygulatamazsınız. Yaptırımlarımızdan biri, görevine son vermektir. Verdiniz mi diyeceksiniz, verdik. Genel Hastane, Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi, Ağız ve Diş Sağlığı Hastalıkları Hastanesi, Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi olmak üzere dört ayrı rehberimiz var. Yerinde değerlendirme yapan arkadaşlarımız hastaneleri bu dört ayrı grup için ayrı ayrı hazırlanan değerlendirme rehberine ve bu rehberdeki soru setlerine göre değerlendiriyorlar. Toplam 2553 unsuru, 883 soruda değerlendirip, yerinde değerlendirme puanını oluşturuyorlar. Bu puan hastanelerimiz ve birliklerimizin performansına etki ediyor. 2015 yılında Türkiye'deki sağlık tesislerimizin, yani hastaneler ve Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri'nin yaklaşık % 86'sını değerlendirdik. 11 ilimizi terör bölgesi olması nedeniyle değerlendiremedik. Buna göre 326 sağlık tesisimiz 900 ile 1000 arasında puan almış. En düşük puanımız 550 civarında. 550-600 arasında üç hastanemiz var. Bu şekilde yerinde değerlendirme yaptıktan sonra, karneyi oluşturup daha sonra performans puanı sizlere sunuyoruz.

Bu sistemi kurarken şöyle dedik, kendimizde olanı değiştirmedikçe, geleceği değiştirmemiz çok mümkün gözüküyor. Bunları yaptıktan sonra ne olur, nasıl bir sonuç alırız? Bunu düşündüğümüzde, öncelikle bir yapıyla müdahale etmemiz, daha sonra sürece müdahale etmemiz, sonrada bir davranışa müdahale

etmemiz gerektiğine karar verdik. Kamu Hastaneleri Birlikleri biliyorsunuz 2012 yılında kuruldu. Daha sonra bunlarla ilgili bir örgüt yapısı oluşturuldu. Bu oluşturulan örgüt yapısı, soru setlerini, soru süreçlerini oluşturdu. Biz buna müdahale edelim, dedik. Daha sonrada, tek kaynak insan olduğu için, insan odaklı bir verimlilik değerlendirmesi geliştirmeye gayret ettik. Verimlilik kriterlerini, dünya ve ülke politikaları, sağlık tesislerine ihtiyaçlar doğrultusunda, yenilenme sıklıklarına, deneyim ve gözlemciler tarafından iyi uygulamaların diğer kurumlarla paylaşımına, gözlem ve rapor aşamasında sağlık tesislerinin sürece müdahil olabilmeleri ve iyileştirme çalışmalarına hemen başlayabilmelerine, raporların genel sekreterliklerle ve kurumumuzun ilgili daire başkanlıklarıyla paylaşılıp, daha sonrada bunlarla ilgili bir eğitim süreci başlatarak, iyileştirme süreçlerine devam ediyoruz.

Bu çalışmalar sonucunda nereye ulaştık? Sistem 2012'nin sonu, 2013'ün başında devreye alındığı için daha iki senelik bir takibimiz var. İnşallah bundan sonrada devam eder. Mesela burada 2012 yılıyla en son 2014 verilerine göre, 2015 yılındaki çıkarmış olduğumuz kurumsal verimlilik karnemizin bir kıyaslamasını yaptık. Tablodan da gördüğünüz gibi hastanelerimizin tıbbi hizmet puanı ortalama 698 iken, şu anda 704'e, idari hizmetlerdeki ortalama puanımız 773 iken, 815'e yükseldi. Özellikle mali durumda çok büyük yol kat ettiğimizi düşünüyoruz. Mali durumu 389'dan 819'a, kalite, hasta ve çalışan güvenliğini ise 806'dan 941'e kadar çıkarttık.

Burada birkaç parametreyle, yani hangi parametrelerde nasıl bir iyileşme olduğunu örneklerle göstermek istiyorum. Acil servisten sevk edilen hasta oranımız % 10'a yakındı, biz bunları takip etmeye başladıktan sonra, % 5'e düştü. Yani hasta sevkini ortalama % 50 civarında azaltmış olduk. Stok oranlarımızı yine %25 civarında azalttık. Acil servise müracaat oranlarımızda %16'lık bir azalma oldu. Hastaları daha verimli hizmet alabilecekleri poliklinik alanlarına yönlendirmeye neden oldu. Donör sayımızda, doku organ nakli verici sayısında % 9'luk artış oldu. Hastaların ortalama muayene bekleme sürelerini ilk başta ölçemediğimiz için kıyaslama yapamadık. 2013 yılında ölçemiyorduk. Bu sene yayınlanmamış karnemize göre ortalama muayene bekleme süreleri bir önceki karnelerden %15 civarında daha hızlı hastalara hizmet vermiş olduğumuzu gösteriyor. Bizim bu yerinde değerlendirmeleri ve karne uygulamalarını gösteren yayınlarımız var. Hastanelerde dal dal, ayrı ayrı, yerinde gözlemlerimiz var. Karneler için parametrelerden oluşan gösterge kartlarımız var. Karne uygulamasını detaylıca anlatan bir kılavuzumuz var. Biz bundan sonraki karne dönemlerinde de yine bu şekilde iyileştirici etkileri takip edeceğimizi ümit ediyoruz. Sahada sizlerin de, bu işe merakı ve başarısıyla daha güzel yollar kat edeceğimizi düşünüyoruz. Hepinizi saygıyla selamlıyorum.



**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

Yrd. Doç. Dr. Ali Özön
Yüksek İhtisas Tıp Fakültesi Sağlık Kurumları
İşletmeciliği Bölümü Öğretim Üyesi
Koru Sağlık Kurumları Genel Müdür Yardımcısı

25.04.2016, ATO Congressium
Kongre Salonu / Ankara

Özel sektörde israf ve giderlerin doğru yönetilmesi konuları son derece kritik konulardır. Belki de hastanenin ayakta kalmasını sağlayan yegâne konudur. Çünkü gelir tarafında geldiğiniz ve dayandığınız bir nokta, hastanenin büyüklüğü, kapasitesi, hekim sayısı, verdiği hizmet bölümleri ile ilişkili olarak bir nokta, en son ulaşabileceğiniz nokta olarak gözüktüyor. Ama gider tarafında her zaman için yapılabilecek olan süreçleri yeniden gözden geçirmenizi gerektiren son derece büyük bir pasta var. O açıdan, kamuda olduğu kadar tabii ki özel sektörde de daha dinamik, daha hızlı ve daha yoğun bir şekilde müdahale etmeniz gereken bir süreç olarak karşımıza çıkıyor.

Sağlık sektöründe israf var mı? Aslında benden önceki konuşmacılarımız çok net bir şekilde konuya değindiler. Korkunç bir israf var. Ben olabildiğince gerçek örnekler üzerinden, kendi hastane deneyimlerimizden ve daha önceki çalıştığım kurumlardaki deneyimlerden, basit örnekler vererek ilerlemeye çalışacağım. Sağlık sektöründe inanılmaz bir israf var. Bu sadece bizim saptamamız değil, uluslararası tüm kuruluşların, Uluslararası Sağlık Sigortacıları Derneği'nin, bu konuyla ilgili yöneticilerin saptamaları. Burada çok net bir cümle, bir ifade aslında, bize yardımcı olabilir. "Hastaneler ve süreçleri israf ve verimsizlikle doludur" der Uluslararası Sağlık Sigortacılar Derneği Başkanı ve Ceo'su. Bunun yaklaşık boyutunun tabii tamamen hesaplanması ve ortaya konulması biraz zor. Ama yaklaşık 500 milyar dolar gibi bir rakamın Amerikan sağlık sektörüne maliyeti olduğu düşünülüyor.

Aslında bunu kabaca ikiye ayırmak lazım: Birincisi, sağlık hizmetinin verilmesi esnasındaki verimsizliklerle oluşan israf yada gider. Bu tabii tıbbi medikal konusu...Bunun da tabii ayrıca anlaşılması, paylaşılması ve geliştirilmesi lazım. Bir diğeri de, her işletmenin olduğu gibi, işletmenin kendi içerisinde gelişen israf noktalarının bulunması ve düzeltilmesi konusu. Bu konudaki tüm tahmini çalışmalar yaklaşık %13 ile % 20 arasında tüm sağlık hizmetinin sunumu esnasında değişen oranlardabir israf olduğuna işaret etmekte.

Peki israfı nasıl buluruz? Tek bir cümle ile söylemek gerekirse, giderleri görerek buluruz. İsrاف masa başında bulunmaz. Bu noktada yapılmış olan, biz nasıl buluyoruz, bizim deneyimimiz ne, bunu birazdan anlatacağım. Yaklaşık bu konuyla ilgili 4 yıla dayanan, yakın zamanda her hafta olan bir çalışma modeli ile çalışıyoruz. Yani israfı bulmak için her cuma yapılan bir ortak toplantımız var ve bu toplantı, bu çalışma sürekli devam ediyor. Aslında birincisi devamlılık, her şeyde olduğu gibi...Aslında süreci devamlı yürütebilmek... Ama başını yakalayabilmek için, ana konu önemli, gidip görmek önemli. Yani israf, hiçbir zaman masa başındaki toplantılarla, raporlarla, çalışmalarla bulunmaz. Belki bulunabilir ve o raporlara istinaden bazı önlemler alınabilir ama görerek karşılaştığınız tablo ile önünüze gelen tablo arasında her zaman çok büyük farklar olacaktır. Bu hele kison derece dinamik koşulların, çalışanların, hizmetin çok sık değiştiği özel sektörde inanılmaz derecede fazla gördüğümüz bir konu. Burada "Ohno Çemberi"nden belki bahsetmek lazım. Burada belki biraz rijit bir örnek, uç bir örnek ama Ohno yöneticileri, Ohno mühendisleri çok basit bir yöntem belirlemişler bununla ilgili. Bir çember çizmişler, çapı çok büyük olmayan bir çember. Bu israfı arayan kişiyi bu çemberin ortasına oturtmuşlar, orada dikilmesini sağlamışlar. Üretim bandının ya da üretimin karşısında dikilerek saatlerce buradaki israfı bulmaları istenmiş. Bu tabii çok kullanılan bir yöntem değil, ama konuyu özetlemek açısından önemli bir yöntem. Yani üretimin olduğu yere, işin yapıldığı yere, sürecin geliştiği yere, yönetici olarak ya da üst yönetici olarak, mutlaka gidip, orada bulunmanız gerekiyor, israfı bulmak için.

Sadece sağlık kurumda değil, her sektörde üç tane süreç var. Bunun sık sık bütün yönetici arkadaşlarımla

karşısına geldiğini düşünüyorum. Gerçekte olan süreç, bizim düşündüğümüz süreç, olması gereken süreç. Tabii bizim düşündüğümüz süreç, her zaman için başta yazılmış olan, kurallarını koyduğumuz bir süreç. Bu noktada tabii kalite çalışmaları, kalite bölümü her zaman işin içinde ve doğruyu gösterir şekilde olup, bu prosedürleri yazıyorlar, hayata geçiriyorlar. Kurumun sisteminin içine yerleştiriyorlar. Ama kurumun dinamikliğinin, yani sahadaki sürecin çok hızlı bir şekilde değişebiliyor olması, bazen doktor değişimleriyle, bazen kurumun politika değişimleriyle değişebiliyor olması, sahadaki süreçleri çok farklı bir yere taşıyabiliyor. Siz sahada hizmet girişi için barkot makinasının, barkot sisteminin kullanıldığını düşünürken, sahada hemşirenin not kâğıdına hizmetleri yazıp, yandaki sektöre vererek giriş yaptığıyla karşılaşabiliyorsunuz. Bu ancak gidip “orda sen nasıl hizmet giriyorsun?” diye sorduğunuzda, o sürecin içine dâhil olduğunda, karşınıza çıkan bir sonuç olarak görülüyor.

Peki değer akışı, değer akış haritası, değer yaratan faaliyet, değer yaratmayan faaliyet...Bir önceki sunumlarda sıkça karşımıza çıktı, bende çok basitçe bahsetmeye çalışayım. Tabii değer yaratan faaliyet, değer yaratmayan faaliyet isim olarak çok tanıdık gelmiyor amadeğer yaratan faaliyet, bizim için son derece net sonuçlar. Cerrahın ameliyatı yapması, bir laboratuvarında kan tüpünün test sonucu çıkacak şekilde çalışmaya alınması, sağlık hizmeti yaparken önümüze gelen ve sonuca ulaştırabildiğimiz her türlü faaliyet. Değer yaratmayan faaliyetlerde, bu noktada, bu faaliyetlerin akışında, sürecinde, engel yaratan yada bir süre boşluğu yaratan her türlü faaliyet...Tüpün rafta beklemesi, cerrahın iyi ayarlanmamış bir randevu planlaması nedeniyle hastasını beklemesi gibi değer yaratmayan faaliyetleri de bu şekilde sıralayabiliriz. Tabii değer akışı nedir? Net bir tanım konu ile ilgili tanımda belli bir ürünü, mal, hizmet yada ikisinin birleşimi şekline gelen bir ürünü, 3 kritik yönetim şekline göre çözmek için oluşturulan eylemlerin bütünü.

Nedir bunlar? Öncelikle hastanın sorununu çözmek, o iş ile ilgili enformasyon yönetimi ve hastanın hastane içindeki fiziksel dönüşümü, daha doğrusu seyri. Burada değer akış haritalarından daha önce bahsedildi. Akış haritalarında önümüze çıkan önemli bir problem, hastanelerin çok komplike yapılarının olması, bir şeyi izlemeye çalıştığınızda, bu şu an aslında bahsetmeye çalıştığımız konu. Akreditasyondaki hasta izleme, “passiontracer” metodunu kullanarak, hastanın peşini takip etme konusunun gider açısından yapılabilir olması. Yani hastayı gene takip ediyorsunuz ama burada aradığınız şey buradaki israf. Hasta ne kadar süre bekliyor, beklenen çıktıya ulaşabiliyor mu, verimsiz süreçler devrede var mı? Bunu yapmaya çalışıyorsunuz. Burada tabii önümüze çıkan en büyük problem dikey yapılar, yani hasta, hastane içinde, kendi içinde bir süreç götürürken, birden fazla üniteye uğruyor. Laboratuvara, radyoloji ünitesine, yatan hasta katlarına gibi birden fazla ünite ile temasa geçiyor. Bu yüzden hem yatay hem dikey bir süreçle karşı karşıya oluyorsunuz. Burada aslında şu cümle çok hoşuma giden, çok net tanımlayacak bir cümle: “Bir hastanede en iyi eczane, en iyi hasta servisi, en iyi laboratuvar, en iyi röntgen servisi, yan yana ama hastane çalışmıyor, hastane işlemiyor.” Bu çoğu zaman karşılaştığımız, çoğu zaman önümüze gelen bir problem olarak görünüyor. Üniteler kendi içinde çok net kurallara, çok net işleyişlere sahipken, bir arada çalışmaya başladıklarında, bu akış yani hastanın bu üniteler arasındaki transferi esnasında önemli aksaklıklar ortaya çıkıyor. Hastanelerdeki israfın önemli bir miktarı da, bu üniteler arasında geçişlerde oluşur. Ünitelerin kendi içinde işleyişte değil, ünitelerden başka bir üniteye başka bir hizmet alanına hasta geçerken oluşur. O yüzden aradığımız israf, hastanın üniteler arası, bölümler arası transferi esnasında karşımıza çıkar.

Bu noktada bizim hasta izleme ya da süreç izleme yöntemi ile yaptığımız denetimlerde, 3 ayda bir yapılan iç denetimlerde, bölümlerin verdiği reaksiyonu örnek olarak gösterebilirim. Ameliyathane sürecinde 70 puan aldınız, dediğimiz zaman, ameliyathane sorumlu hemşiresi “Benim 70 puan almam mümkün değil, benim bütün süreçlerim üst noktalarda 90 üstü bekliyorum” diyor.Ama yukardan hastanın size inmesi de bir ameliyathane süreci, yani sürecin tamamına bakıyoruz biz, deyip bunu ünite sorumlularına anlatmamamız ciddi bir efor sarf etmemize neden oluyor. Bu yüzden raporlamayı bile, bu sizin kendi süreciniz, bu sizin

yanal süreciniz, diye değiştirmek zorunda kaldık. Bu hastanın tüm hastane içindeki hareketinin ortak değerlendirilmesi gerektiğini, paydaşlarla paylaşmak ve ortak bir noktaya gelmek bu anlamda zor olabiliyor. Değer akış haritaları ne sağlıyor bize? Zaman odaklı. Burada önemli konulardan bir tanesi zaman israfını ortaya çıkarmak...İsraf tiplerinden bahsedildi, hastanelerdeki en önemli sorunlardan bir tanesi. Bu haritayı çıkardığınızda hastanın sonuca ulaşmak için, yani değer yaratan bir faaliyete ulaşmak için, ne kadar zaman geçirdiğini görüyor oluyorsunuz.

Çok basit bir örnek vermek gerekirse radyoloji bölümünüzü en çok kullanan 3 bölüm, her hastaneninki mutlaka farklıdır. Bizimki de farklı. 3 tane ana bölümümüz radyoloji, üroloji, genel cerrahi ve gastroenteroloji gibi son derece yoğun bir şekilde, sayısal anlamda yoğun bir şekilde kullanıyor. Bu bölümler nerede? Bu soruyu, bu süreci eğer tartışıyorsanız, arkasını düşünüyorsanız, yani bu bölümler hastanede nerede konumlanmış? Eğer radyoloji bölümünüz -3'de, eğer bu bölümler 17. katta ise, burada çıkacak zaman kaybını tahmin etmek çok zor değil. Bu soruyu sormakla her şey başlıyor aslında. Bu haritayı çıkarabilmek için tabii ekibin oluşturulması gerekiyor. Toplantı odalarında ön çalışmalar yapılabilir ama sahadaki ekiple doğrudan temas etmeniz buradaki gerçek süreç, düşündüğünüz süreç zorluğuna girmemeniz gerekiyor. Burada çünkü masa başı çalışmaların en büyük problemi, bazen sonuç bulamamak şeklinde oluyor. Yani biz zaten böyle çalışıyormuşuz, ne gibi bir sıkıntı var, noktasına gelebiliyorsunuz. Bu süreçleri tanımlarken, tartışırken karşınıza çıkan çok ilginç sonuçlar ortaya çıkabiliyor.

Hastanelerdeki yalın uygulama, hastane yada yalın süreçler hastanenin dizaynı ile başlıyor. Yani maalesef ki bu dizayn lüksüne en baştan sahip olmuyoruz, çoğunluğu dikey hastanelerde çalışıyoruz. Burada yine basit bir örnek vermek gerekirse, morg çıkışının otopark içinde olduğu bir hastanede cenaze arabasının otoparka girip giremeyeceği hesaplandı mı, bu soruldu mu? Eğer sormadıysanız, o otopark girişini yıkmak zorunda kalıyorsunuz daha sonradan. Çalışanlarla olan iletişimde geri bildirimler, çok abartılı yada çok azımsanacak şekilde olabilir. Burada objektif ölçümlere ihtiyaç var. Çalışanlar kendi iş gücünü abartabilir yada geride durabilir. Haritaların oluşturulması, biraz önce örneklerini gördük, bu haritalarda iyileştirme noktalarının belirlenmesi, kaizen noktalarının belirlenmesi ve israf çeşitlerine göre alınacak tedbirlerin belirlenmesi, son derece önemli. Tabii sorunların belirlenmesi... Burada birçok problem çıkacaktır. Bunların israf tiplerine göre belirlenmesi, yeni değer akış haritasının çizilmesi, mevcudun rehabilite edilmesi, geleceğe yönelik ideal olan yönün belirlenmesi. Burada tabii ilk uygulama, cerraha hemşirenin ameliyat malzemelerini asiste etmesi, şu an bize ne kadar normal geliyorsa da önceden cerrahın gidip bu malzemeleri almasıyla başlamıştır. Hastanelerdeki bu ilk uygulama. Sürecin gözlemi, hasta gözünden bu süreçlerin yaşanması, hastane yöneticileri tarafından doğrudan gözlemlenmesi, bu süreçlerin parçalanarak incelenebilir olması, bu çalışmaların özünü oluşturuyor. Bu gözlemler için dijital kameralar, akıllı bileklikler, anlık veri aktaran aktif, pasif cipli kolluklarkullanılabilir. Hastanın yanal süreçlerinin incelenmesi, laboratuvar, radyoloji, patoloji, gibi biraz önce bahsettiğim değer yaratan-yaratmayan faaliyetler, her türlü sonuca ulaşan değer yaratan faaliyetler, bunları engelleyen faaliyetlerde değer yaratmayan faaliyet olarak gözümüze çarpabilir. Çalışanları izlemek, çalışanları izledikten sonra spagetti diyagramlarını çıkarmak, basit bir örnek üzerinden, gerçek bir örnek üzerinden hemen izlemeliyim.

Hasta danışmanı ve hemşire yerleşimi, çok yakın bir zamanda bizim yaptığımız bir uygulama. Printerın, hasta çağrı sisteminin ve form deposunun bulunduğu yerler, son derece verimsiz sürekli hemşirenin, hasta danışmanının gezdiği bir süreç. Banko dizaynında ufak bir değişiklik yaparak hemşire çağrı sistemini, hemşirenin her yerden görebileceği bir noktaya taşıyarak, bu hareket israfını engellemiş oluyoruz. Burada hemşirelik süreçleri hem hareket, hem zaman israfı açısından son derece önemli süreçlerdir; son derece dikkatli incelenmesi gerekir. Normal bir hastanede hemşirenin zamanının çok büyük bir kısmı yürümeyle geçer. Hasta bakmakla değil, yürümeyle geçer. Buradaki sonucumuz çok net söylemek gerekirse, israf

bulmak istiyorsak sahada olmalıyız, sahada gözlem yapmalıyız. Yöneticilerin işin yapıldığı yeri görmesi gerekir, personel nerede giyiniyor, nerede yemek yiyor, nerede ilaç hazırlıyor. Değer akış haritaları mevcut durumu belgelemek için değil, mevcut süreci iyileştirmek için yapılır. Yürüme ve israf edilen hareketler, bireylerin kendi tercihi değildir, hastanenin kötü fiziksel yerleşiminden kaynaklanır. Toparlamam gerekirse, ana konular, sizlere bahsetmek isteyeceğim konular bunlar. Beni dinlediğiniz için teşekkür ederim.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

HASTANE BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİ

Prof. Dr. Serdar Kula
Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü
Sağlık Bilimi Ana Bilim Dalı Öğretim Üyesi

25.04.2016, ATO Congressum
Kongre Salonu / Ankara



Herkese iyi akşamlar. Akşam oldu artık yavaş yavaş. Ben sizi bu geç vakitte çok fazla yormayacağım. Biraz daha eğlenceli bir sunum hazırlamayı düşündüm ben. Hani her şeyi bir bir dikte tarzında aktarmaktansa, hekim gözüyle elektronik sağlık kayıt sistemini değerlendirmek istedim.

Benden önceki konuşmacıların değindiği çok önemli noktalar var. Haluk Hoca'nın değindi bir şey, hasta odaklı, yani hastanın da sağlık okur yazarlığını geliştirerek işin içine çekmek, bu çok önemli. Daha sonra verilerin toplanıp değerlendirilmesine dair, hizmet çok iyi, plan çok iyi, fakat verilere soru işareti koyuyorum ve son olarak Sayın Özin'in söyledikleri ile ilgili olarak yerinde değerlendirme için, işin gerçekten orada çalışanı, o süreçte kullanıp değerlendirmenin içinde ya da değerlendirme kriterlerinin içerisinde tutmazsanız, onun fikrini almazsanız, hiçbir şekilde sistemi yönetemezsiniz.

Evet, elektronik sağlık kayıt sistemleri...Ben bu dersi anlatırken 2007'den beri Sağlık Bilişimi Ana Bilim Dalında yüksek lisans dersleri anlatıyorum. Aslında ben pediatrik kardiyolog bir çocuk doktoruyum. Hem hekim gözüyle hem de bir bilişimci gözüyle bu işe bakma fırsatını buldum. Şimdi buraya baktığınız zaman, burada neden kâğıt, neden elektronik sağlık sistemleri? Bence söylenecek çok fazla şey var ama bence burada en temel maddelere baktığımız zaman, coğrafi sınırlama, her seferinde tek bir kullanıcı, kâğıt sisteminde zaman avantajları, çoklu form desteğinin olmayışı vs. Peki şu an Hastane Yönetim Bilgi Sistemi bundan birkaçını size sunuyor. Son dört maddeyi sunuyor olabilir, çok da başarılı bir şekilde ama coğrafi sınırlamayı hala ortadan kaldırmış değil. Buna değineceğiz.

Kim kullanıyor bir Elektronik Sağlık Kayıt Sistemi yada Hastane Yönetim Bilgi Sistemini? Bir kurumda hizmeti sunuyorsunuz ama kim kullanıyor bunu, çok iyi tanımlamalısınız. Bundan kimler etkin olarak yararlanıyor yada buraya kimler veri giriyor? Sadece doktorlar mı? Hayır. Hemşireler, yardımcı sağlık personeli, eczacı, radyolog, radyoloji departmanının tümü, laborantlar. Onun dışında buraya yazmadığım sekreterler ve hastalarda kullanmalı bence. Yöneticiler ve daha önemlisi eğitim kurumlarında öğrenciler... Bunlarda kullanmalı ve buna yönelik olarak sistemler etkin hale getirilmeli. Burada kabaca bu sistemin yapısını görüyorsunuz. Birçok birim bu sistemden faydalıyor. Kendi ara yüzleriyle, kendi etkinlikleriyle ama hiçbir zaman eğitim kurumlarında bunu kullanacak olan öğrencilerin yeri yok. Ama biz bu öğrencilerimize pratik doğru öğrenme kapsamında hasta senaryoları üretip, onları bu senaryolar üzerinden gerçek hayata hazırlamaya çalışıyoruz. Neden elimizde bunca veri varken, bu sistem üzerinden gerçek zamanlı senaryolarla bu eğitimi almasınlar? Önümüzdeki engelleri neler? Kime sorsanız, "Çok zaman alıyor, oraya bir veri girmek mi, aman Allah korusun." Yani bir Hastane Yönetim Bilgi Sistemi illallah...Hangisi olursa olsun markanın, modelin hiçbir önemi yok. Bütün sağlık personelinin ilk şikâyeti zaman...Diğer bir sorun, güvenlik ve mahremiyet. Oraya girdik güvenliği nasıl sağlayacağız? Kişisel veri yaşamız yeni çıktı. Kişisel verileri koruma kanunları vs. Aynı zamanda sistemleri yapanlarında sorunu...Diğer bir sorun, sistem ve arayüz tasarımı maliyeti. Bu kurumların sorunu, en ucuzu kullanmaya çalışıyorlar.Ve kurumsal kültür... Acaba sistemi seçerken kendi kurumumuza en uygun hastane yönetim bilgi sistemini mi seçiyoruz, yoksa en ucuz olanı mı seçiyoruz?

Burada en unutulmaması gereken şey katılımcılar açısından, burada doktorlarda var. Doktorlar teknoloji sever, hem de herkesten çok sever. Bunu unutmayınız, ama biraz sıkılan insanlardır. Sorun, kullanıcının olayın neresinden rahatsız olduğunu bulup bulmamakta yatıyor. Bununla ilgili birçok çalışma var, ama bu çalışmaların hepsi yabancı kaynaklı. İşte size başka bir sorun, kendi çalışmalarımızı yapmalıyız. Biz

Amerika değiliz, biz Hollanda değiliz. Bizim kendi dinamiklerimiz, kendi karakteristik isteklerimiz var, kendi kurumsal özelliklerimiz, sistemimiz var. Onun için kendi çalışmalarımızı yapmalıyız.

Bir başka çalışma, bu örneği alıp, siz bir doktora sunduğunuz zaman, doktorun üzerinde ya da hemşirenin üzerinde hiçbir etki yaratamazsınız. Fark yok. Kime göre farkı yok? Kurum ve birinci basamak, ikinci basamak, üçüncü basamak...Nasıl bir hastane? Spesifik bir hastane mi yoksa genel bir hizmet veren hastane mi? Ya da hangi departmanda yapıldı. Mesela bir genel cerrah çok fazla kâğıt kullanmaz ama bir pediatrist onlarca kâğıtla uğraşırıya da bir enfeksiyon hastalıkları uzmanı. Edward De Bono'nun altı şapkası, benim çok sevdiğim bir konu. Bu konuda özel eğitimler görüyorum. Kendi üniversitemde de öğrencilere düşünmeyi öğretiyoruz. Biz tıp öğrencilerine, yeni doktor adaylarına, kırmızı şapka önyargılarımızı, o önyargılar ve kötü algılarımızı yitirmenin tek yolu beyaz şapka ile veriler sunmak. Beyaz şapka ile verileri elde etmenin tek yolu da kendi çalışmalarınızı planlamak. Ama hiçbir zaman her şeyi güllük gülistanlık göstermeyin. Sarı şapkada olduğu gibi, hastane bilgi yönetim sistemleri mükemmeldir diye hastane bilgi yönetim sistemlerinin ya da elektronik sağlık kayıt sistemlerinin sorunları olduğunu da dezavantajları olduğunu da kullanıcıya söylemelisiniz. Bu da birtakım tehlikeler konusunda onu uyararak demektir ve yeşil şapka ile birlikte çözüm yollarını üreteceğiz. Bakın kısa bir örnekten bahsediyorum, kendi departmanında yaptığım bir çalışmadır. Her hastanın bize maliyeti 10 küsur dakika. Her hasta içerisinde 5 dakikamızı sadece hastane bilgi yönetim sistemine veri girmekle harcıyoruz. Her hastaya 5 dakikalık bir zaman kalıyor, kendi departmanında...O yüzden birtakım kendi hizmet dışı eğitimlerimizde bunu geliştirmeliyiz. Çocuk doktorları yetişkin doktorlarından daha farklı veri isterler. Çünkü çocukların yaşa göre verileri değişir. Onun için onların kullanacağı arayüzler daha farklı olmalıdır.

Aynı hastane bilgi yönetim sistemi iki farklı kurumda kullanılıyor, sonuçlar ziyadesiyle farklı. Memnuniyetler bir kurumda diplerde iken diğer kurumda çok yüksek. Ne fark var? Sistem aynı, kurum farklı. O yüzden kurumumuzu iyi tanımalıyız. Entegrasyon çok önemli...Bir hastanın geçmişi geleceğini belirler. O yüzden geçmişi ile ilgili bilgilerimiz olması lazım. Benim Sağlık ve Aktüel Dergisindeki bir yazım bu. Doktor nasıl düşünür, yazın. Çok önemli. Çünkü bence hastane bilgi yönetim sistemini planlayan kişilerin doktorun nasıl düşündüğünü, her doktorun ayrı ayrı, branş branş çok iyi bilmesi lazım. Bana ne lazım? Bana veri lazım. Ben dönüp dolaşıp veri topluyorum, tedavi planlıyorum, tedaviyi uyguluyorum. Hastalardan yeni çıkan verilerle yeniden tedaviyi planlıyorum. Peki gerçekte hedeflediğim veriyi istediğim kadar hızlı bir şekilde sistemde bulabiliyor muyum? Bu soruların cevaplarını siz de biliyorsunuz.

Birtakım gizli tehditlere değinmeden de geçemeyeceğim. Bu gizli tehditler belirli standartlarımızın olmaması ile ilgili olarak çalışılıyor. Hastane bilgi yönetim sistemleriyle ilgili, genellikle mevzuatla ilgili...O insanlar da çok uğraşıyorlar. Onların da, bu yazılımla uğraşan firmalarında çok büyük başı dertte...Custom, yoğun iş yükü altında onları bir takım şeylere zorluyor. O yüzden bizlere hizmet vermeye pek zaman ayıramıyorlar, diye düşünüyorum. Seçiciler çok tecrübesiz. Hastane bilgi yönetim sistemini seçen kişi bu konuda eğitim almış kişi değil. Genellikle başhekim. Ne bilgisi var bu konuda? Hiç. Sağlık bilişimi, sağlık yönetimi hakkında hiçbir bilgisi yok. Bazılarının vardır, tenzih ederim ama genellikle maliyet yönüyle seçiyorlar ya da eylemler yönüyle seçiyorlar. Organizasyonel yapıyı tanıyor mu? Çok kurum yöneticisi maalesef kurumunu çok iyi tanımıyor. Sayın Özen'in dediği gibi kurumunda dolaşıp sistemin nasıl işlediğini görmüyor. Orada sadece mevzuatlar ile uğraşıyor. Biraz daha kafamızı dışarıya çıkarıp bakmalıyız, diye düşünüyorum. Seçim için zamanlama da çok önemli. Doğru zamanda hastane bilgi yönetim sistemine geçmeliyiz. Bu konuda çok küçük bir çalışma var. 400 doktor ve 61 farklı hastane bilgi yönetim sistemi üzerinde yapılmış olan çalışma... Türkiye'deki en büyük sıkıntının faturalama üzerinde olduğunu gösteriyor. Maalesef öyle söylüyorlar. Ne yapmışlarsa yapmışlar, tikleri atmak bize o kadar zahmet gibi geliyor ki, işte o mevzuattaki tikleri atabilmek için harcanan zaman yaklaşık olarak 48 dakika. Bunu unutmamalıyım. Bunu biraz daha hızlandırabiliriz diye



düşünüyorum. Burada çok güzel bir çalışma yapılmış. Yapılandırmayı değiştirerek yaklaşık 49 dakikadan 18 dakikaya indirilmiş hemşire süreçleri. Rahmetli Osman Seden'in bir filmi var 1976 yapımı. Yine rahmetli Zeki Alasya da var. Rahmetle anıyoruz her ikisini de. Filmin adı "Bu adamlar nereye bakıyor?" Hiç merak ediliyor mu, hastane yönetim bilgi sistemi kullanıcıları nereye bakıyor, hangi ara yüzleri ya da ekranın nerelerini daha iyi kullanıyor? Bununla ilgili çalışmalar var. İşte böyle çalışmalarla, biz de kendi etkin hastane bilgi yönetim sistemlerimizi yönetebiliriz.

Benim kendi hastanemde, hastane bilgi yönetim sistemi firmamla çok iyi bir iletişim içerisindeyim, bilişim departmanı ile de... Birtakım sorunlar gördüm, onları ilettim. Hızla düzeltiyoruz. Bir de yeni bir yapılandırma oluşturuyoruz, tüm hastane üzerinde çalışmak üzere... Onlardan birkaç örnek vereceğim. Bakın öncelikle ben sisteme giriyorum. Sistem beni tanıyor, Serdar Kula diye. Peki beni tanıyan bir sistem yeniden raporlama yapmak için neden benim nerede olduğumu soruyor ya da yeniden işaretlememi istiyor? Bunlar 3 saniye. Ama hocam yapmayın. Hayır, ama o 3 saniyeler süreç içerisinde çok fazla. Bir başka örnek, yaşı 11 hastanın. "4 yaş altı tetkik" anlamına gelen buradaki işaretleme mavi işaret. Bunu aslında girmemeniz lazım. Aslında bunu sisteme işaretlemiştim ben. Ama uyarı geldi, "dört yaşının altına yapılamaz" diye. Pardon, yapılamaz diye değil, "gerekçe bulmanız" gerekir diye. Eyvallah diyorsunuz, dolduruyorsunuz. Tamam devam ediyor süreç. Sonra bir uyarı daha "hayır üç yaşın altında yapılamaz." Peki niye şimdiye kadar beni uyardın da, 4 basamak sonra uyarıyorsun. Bunu da düzelt. Arkadaşlar, bu arada onu da söyleyeyim iletişim her şeyin başında geliyor. Bir başka örnek... Bu sefer dört yaş üstü bir tetkikte yeni doğan dört günlük bebeğe girebiliyor musunuz? Girebiliyorsunuz. Ama artık giremiyorsunuz, onu düzelttiler. Sonra faturalama da aynı zamanda faturaların geri dönmesi için kurum zararları anlamında da ciddi sıkıntılar olarak karşımıza çıkıyor.

Şimdi gelelim verilere... Ben geçenlerde öğrencilere sordum, bir makale sunuyordu Amerika'dan. Amerika Birleşik Devletleri'nde ICD kodları yapılmış bir çalışma. 900 üzerinden falan diye soruyor. Merak ettim sordum, altıncı sınıf öğrencisi biz hangi ICD'y kullanıyoruz diye. İnanın o toplantıda olan öğretim üyeleri de bilmiyorlardı hangi ICD'y kullanıyoruz. Bravo! Oradaki cevap şuydu genellikle bir evimiz var ya bizim millet olarak, Amerika 9 kullanıyorsa... Yedi mi hocam falan dediler. Belki 8. Bizim ICD kodları doktor tarafından sadece süreci kolaylaştırmak için kullanılır. Sizin için değil Sağlık Bakanlığı için söylüyorum bu sözlerimi. Sağlık Bakanlığı elinde veri olduğunu düşünüyor ama o veriler ne kadar doğru? Buraya bir soru işareti koyuyorum. Evet, çomak soktum arı kovanına? Çünkü biz faturalamada kutucukları az doldurmak için en uygun ICD'yi kullanırız. Niye uğraşacağız, zaman kaybedeceğiz ki? Bizim o kadar harcayacak zamanımız yok ki. Mesela miyom tanısı ne kadar az. Bir bakın bakalım kayıtlara. Çünkü miyom tanısı koyduğumuz zaman bir sürü kanser formu doldurmak zorundasınız. Onun için kadın doğumcular ne yapıyor, biliyor musunuz? Menoraji tanısı koyuyorlar. Bu kadar. Aynı tedaviyi uygulayabiliyorsunuz. Hiçbir sıkıntı yok. Ama hiç miyom yok, ciddi olarak.

Türkiye'de bir başka örnek verimiz var. Hasta 2011'de de gelmiş. Dört yaşında 2015'de de gelmiş. 4 yaşında ama doğum tarihini sistem alıyor. Şimdi bazı şeylerle süreci kolaylaştırabiliriz. Tasarruf dediğimiz zaman özgeçmiş, özgeçmiş, özgeçmiş... Sizin değişmez, hastanın özgeçmişini değiştirmeyeceğine göre niye onu otomatik formlar olarak karşımıza getirmiyoruz. Her seferinde yeni baştan, yeni baştan şuradaki soruları sormak... Ne kadar zaman alıyor biliyor musunuz?

Bir başka örnekten bahsediyorum. Doğum sonrası lohusa formu 30 gün içinde doldurulmalı. Sistem diyor ki, bu formu doldurmalısınız. Bir başka hastaneden bir doktor arkadaştan aldım. Dolduruyorsunuz. Hekim arkadaşım dolduruyor, kaydet tuşuna basıyor ama sistemde hiç yanıt yok. Kaydet butonu çalışmıyor. Peki, vazgeç ve sile basıyor, o zaman da şöyle bir uyarı çıkıyor karşısına, "bu form doldurulmadan hasta hesabı kapatılamaz." Bunlar gerçek yaşanmış öyküler. Vallahi, yazsanız kitap olur. Bu düzeltilir mi, bilmiyorum.

Başka bir kurumda, bizim kurumumuzda değil özgeçmiş mutlaka aktarılabilir.

Bir başka noktaya geçiyorum.Bakın bizim hastanede 15-20 polikliniğimiz var, değişik departmanlarda. Pediatri alanı olarak söylüyorum, bir yılda genel pediatriinin bir polikliniğinde 19 bin 558 hasta...Buradan görebildiğim kadarıyla bunun yaklaşık yüzde 60'ını aramızdaki hekim arkadaşlar bilirler, çok sık tam kan isteriz, kan sayımı isteriz. İstemiş olsak 11000 hasta yapar. Bunların da yaklaşık % 30'u bizim hastalarımız. Tekrar tekrar gelmeyi severler. Başka departmanlara gelerek bu tetkiki yaptırmış olsa...Bu da yaklaşık 3520 hasta eder.CBS'nin (tam kan sayımının) maliyeti 3.3 TL. Bu da yapıyor size 11 bin, 12 bin TL.

Bunun gibi küçük rakamlar ama başka yerlerde başka örnekler sunabiliriz. Tiroid fonksiyon testleri ya da en büyük tehlike D vitamini. Herkes D vitamini isteyememeli ama burada tehlikede var. Kimin isteyip kimin istemeyeceğine karar verirken çok iyi bir planlama yapmalısınız. Zaman ayarlamasının önüne geçmelisiniz. Tekrar söylemiştim, sürekli iletişim içinde olmalısınız ve bu işin başındaki planlayan kişiler, işin içinde aktif sağlık hizmeti sunan hekim olmalı. Yani aktif sağlık hizmeti sunmayan, işin teorik kısmında kalmış hekim arkadaşlarımız bu süreçlerin planlamasında elbette yer almadı. Ama etkin bir planlama için maalesef yeterli olmayacaktır. Onun için mesela anabilim dalı başkanlarının fikrini almayın, anabilim dalı başkanları hayatlarında hastane bilgi yönetim sistemine veri girmemiş insanlardır. Çubukları bile sekreterlerin elinde dolaşır. Bunlar gerçekler. O yüzden gerçekten çalışan hekimlerin fikirlerini alın, verileri aktarın. Çünkü o verilerden ne kadar fayda gördüğünü görürse,hekim ne kadar geri bir bildirim, kendisi de bir çıktı alırsa, çalışmalarında kullanabilirse, o kadar doğru bilgi girmeye başlar.

Nelerin aktarılabilceğini söyledik. Sakın ha, aktarılmaması gereken şeyler var, bunlara dikkat edelim. Çok detaya girmeyeceğim.Kopyala yapıştır, çok büyük bir tehlike. Hastane bilgi yönetim sistemlerinde bu sınırlandırılmalı. Bu tehlikeye dikkatinizi çekiyorum. Zaman tasarrufu sağlar bazı şeyler için, izin verirler. Ama her zaman olmamalı. Form doldururken elektrik kesildi, sistem çöktü. Otomatik kaydetme de zaman tasarrufu sağlar. Hemde kullanıcıyı memnun eder. Onun dışında birtakım sistemlerin veri kontrolü ile girilmesi de açıkçası kalite anlamında bize faydalar sağlayacaktır.

Diğer bir sorun, bazı veriler hastaların elinde bazı dokümanlar görüyorum. Onlar bizim sistemimizde yok. Onlar bizim için önemli veriler. Onların sisteme dahil mümkün olabilmeli. Bunlar içinde çalışma yapılmalı. Tarama yada sesli girişler gibi...Özetle el ele burada olduğu gibi bu sinerjiyle bu enerjiyle birlikte çalışmalıyız. Yapacak çok işimiz var, diyorum teşekkürler.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

Prof. Dr. Stephan Raud
Missisipi Üniversitesi Sağlık
Merkezi Patoloji Bölümü

25.04.2016, ATO Congressum
Kongre Salonu / Ankara

Başkan: Değerli konuklarımız şimdi video konferans bağlantısı ile Missisipi Üniversitesi Sağlık Merkezinden Patoloji Profesörü Stephan Raud'a bağlanıp değerli görüşlerini alacağız. Bu video konferansı yönetmek üzere Avrupa Sitoloji Federasyonu Kalite Güvence ve Eğitim Komisyonu'ndan Sayın Prof. Dr. Binnur Önal'ı, Uludağ Üniversitesi Yalın Hastane Proje Yürütücüsü Sayın Prof. Dr. Ayberk Kurt'u sahneye davet ediyorum.

Prof. Dr. Binnur Önal: Ben video konferansımıza bağlanmadan önce birkaç şey söylemek, vurgulamak istiyorum. Tekrar hoş geldiniz, değerli kalite gönüllüleri, kalite sevdalıları. Sayın Müsteşarım Hüseyin Çelik bu yıl toplantıda yoklar ama geçen yılın açılış konuşmasında özellikle kalitenin gönüllülükten öte olduğunu bu sözcükle vurgulamıştı. Tekrar hoş geldiniz.

Bu yıl ikincisini yapıyoruz, Sağlıkta Kalite ve Verimliliğin. Geçen yıl Verimlilik Genel Müdürlüğü'nün geniş vizyonu ile gelen bu önerisi, Kal-Der gibi ülkemizde kalitenin öncüsü bir kuruluşun deneyimiyle birleşince bu kadar dinamik ve izlenebilir toplantılar ortaya çıkıyor. Tekrar teşekkürlerimizi iletiyoruz. Bu toplantının formatında konuşmacılar kendi özgeçmişini sunuyor. Bende çok kısa vurgularsam patoloji öğretim üyesiyim. Patoloji ve Sitopatoloji uzmanlığım Ege Üniversitesi'nden. Ege Üniversitesi'nden sonra Tübitak bursları ile İngiltere'de bir yıldan fazla Sheffield'da ve İsveç'te altı aylık çalışma dönemlerim oldu. İzmir'den Ankara'ya Klinik Şefliği ile geldiğimde Sağlık Bakanlığı Dışkapı Eğitim Araştırma Hastanesi'nde ISO 17025 Akreditasyon Sistemini 2011'de başlattık. Dört yıllık bir süreçle, ülkemizde Türk Akreditasyon Kurumu kurulmadan önce Belçika ile European Accreditation Vakfı ile bağlantıya geçerek, bir yıl sonra Türkak kurulduğunda da Türkak'a bu çalışmalarımız devredilerek, dört yıllık bir sürede 2015'te akredite olduk. Bu bizim için bir onurdu. Türkiye'de kamuda ilk akredite tıp kliniği olduk. Sonra tabii kendi derneklerimizde, kurucusu olduğumuz Patoloji Dernekleri Federasyonu'nun Standartizasyon Komisyonunda Sitopatoloji Derneği'ndeki çalışmalarla, bu derneklerde ülkemizin temsil edildiği uluslararası kuruluşlarda da ülkemizi temsilen aynı görevi gururla, onların yönetim kademelerinde yer alarak sürdürmekten büyük mutluluk ve onur duyuyoruz. Oturumu yöneteceğim. Sayın Ayberk Hocamı, özgeçmişinide kısaca sunması için davet ediyorum.

Prof. Dr. Ayberk Kurt: Teşekkür ediyorum Hocam. Bu geç saatlere kalıp bu enteresan toplantıyı yaşayacak olanlara teşekkür ediyoruz. Prof. Dr. Ayberk Kurt... Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi mezuniyeti sonrasında, önce aynı fakültede anatomi ihtisası, sonra Londra Üniversitesi'nde doktora yaptım. 2000'li yılların başında itibaren yurda dönünce kalite ile tanıştık. Uludağ Üniversitesi'nin hastanelerinde kalite yolculuğunda İSO ve CSI süreçlerinde Kalite Koordinatörü ve Kaliteden Sorumlu Başhekim Yardımcısı olarak aktif görev aldım. Sonra Kaliteden Sorumlu Rektör Danışmanlığı, Üniversite Genel Sekreterliği gibi görevlerim oldu. 2011-2015 arasında da arkadaşlarımla beraber üniversite hastanemizde bir yalın proje yürüttük. İsrafi görüp yok etmeye çalıştık. Umarım keyifli bir toplantı olur. Teşekkür ediyorum hocam.

Prof. Dr. Binnur Önal: Telekonferansa davet ettiğimiz Prof. Dr. Stephan Raud, Patoloji profesörü ve Sitopatoloji'de ileri derecede deneyimi, eğitimi var yan dal olarak. Bizim Dünya Sitoloji Akademisi ve Avrupa Sitoloji Federasyonu'nun tüm yıllık kongrelerinde kendisi akreditasyon ve yalın uygulamalardaki çalıştayda hep lider konumunda bir eğitici. Davetimizi, sağ olsun kabul etti. Sunumunu gece yarısı aldık, sizler içinde Türkçeye çevirdik. Sonrasında zaten tüm bu sunumlar bir kitap çerçevesinde değerlendirilecek. Sayın Genel Müdürümüzün bu konuda sağ olsunlar desteği oldu ve öğlene kadar hatta tercümelere de hep birlikte elbirliği ile çalıştık. Sanem Hanıma da çok teşekkür ediyorum. Sadece ilk slaydını sizle paylaşım direk



bağlantıya geçeceğiz ve daha sonraki tartışmayı ve soru-cevap bölümünü oturma başkanı Ayberk Hocam yönetecek.

Profesör Raud, sunum özetinde kendi uygulamalarından ve Amerika Birleşik Devletleri'ndeki sağlık hizmetlerinden örnekleri paylaşacak. Nasıl yaptıklarının cevabını vermeye çalışacak. Tabii 20 dakika içinde. Türkçe slaytlar perdede eş zamanlı seyredecek.

Prof. Dr. Ayberk Kurt: Biraz bizim yolculuktan bahsedeyim. Yani oldukça uzun bir kalite deneyimi olan bir kurumuz. 2000'li yılların başından beri önce ISO sonra CSI... 2007'de Hacettepe ile beraber CSI alan ilk kamu kurumundan biri olduk ve hakikaten zorlu bir süreçti. Ama tüm o süreçlerde bir şeylerin eksikliğini hissettik. Hasta güvenliği, çalışan güvenliği, dokümantasyon yapısı, etkin feedback sistemleri çok güzel ama memnuniyetlerimize baktığımızda veya daha önemlisi çalışan memnuniyetlerine baktığımızda hakikaten böyle elle tutulur, gözle görülür çıktılar elde edemediğimizi fark ettik. Sonra 2000'li yılların başından itibaren aslında Toyota kökenli olan bu yalın sistemin sağlık sektörüne de uygulandığını, özellikle Amerika'dan başlayarak -çünkü onların sorunu daha büyük, trilyon dolarlar harcıyorlar ve hakikaten dev israfları var- araştırmaya başladık ve yalınla tanıştık. Bir öğrenme sürecinden sonra 2011 yılında biz -ben o zaman rektör danışmanıydım- kaliteden sorumlu bütün yönetim kadrosu olarak dekanı, başhekim, dekan yardımcısı, başhekim yardımcısı olarak bir öğrenme sürecine girdik. Biraz araştırdık bu yalın nedir, ne değildir diye... Ben Bursa'dan geliyorum, Bursa o konuda çok şanslı. Aklınıza gelebilecek tüm önemli kurumlar aynı zamanda çok iyi yalın uygulayıcıları. Yani üretim sektörü, çok enteresan bir şekilde gördük ki, yönetim süreçleri açısından sağlık sektörünün en az 15-20 yıl önünde. Onları ziyaret ettik, pek çok kuruluşa -şimdi reklam olmasın diye isim vermeyeyim- gidip ne kadar etkin süreç yönettiklerini gördük ve aslında arabalarına verdiği değer, bizim hastalara verdiğimiz değerden çok daha fazla olduğunu acı bir şekilde öğrendik. Sonra bir sürü kitaplar okuduk ve proje yazdık. Neticede biz bir bilim kuruluşuyuz, bir araştırma projesi yazdık. Proje yürütücülüğünü ben yaptım. Tüm üst yönetim kadrosu yardımcı araştırmacı oldu. Önce bir pilot faz düşündük 3-4 tane yerde, israfı görmeye ve yok etmeye çalıştık. Buradaki konuşmacılar daha önceki oturumlarda çok güzel örnekler verdiler. % 20-40, hatta bazı kaynaklara göre % 47'lere varan, yani her 100 kuruşumuzun 47 kuruşunu, hadi iyimser olalım 30 kuruşunu israfa ayırdığımız bir sektör olduğumuzu gördük.

Yaptığımız pilot projelerde de hakikaten farklar yarattık. Örneğin polikliniklerde hasta bekleme sürelerini % 46 azaltabildik. Bunu yaparken bir doktorun iş yükünü hiç arttırmadan % 34 daha fazla hasta bakmasını sağlayabildik. Orada çalışan personelin günde 2 km. daha az yürümesini sağlamaya çalıştık. Çünkü sistem baştan başa tamamen dizayn edildi. Poliklinik yeniden dizayn edildi ve bütün bunlara rağmen çalışan memnuniyeti % 9, hasta memnuniyeti % 25 arttı. Bence buradaki kritik sorun, hakikaten özellikle son dönemlerde hızlı yaşanan toplum hayatı ve hızlı talep artışının sağlık çalışanına yarattığı baskı. Hakikaten hepimizde çok ciddi baskı var. Yetişmeye çalışıyoruz biraz demoralizeyiz.

Prof. Dr. Ayberk Kurt: Bu bağlantı kesintisinden fırsatla ben isterseniz aldığım notlarla toparlamaya çalışayım Profesör Raud'un paylaştıklarını. Profesör Raud aslında konuya iki şekilde yaklaştı. Birincisi, gerçekleştirdikleri somut çalışmalara değindi. Bunlardan bir tanesi taburculuk süreci... Tam olarak ismini söyleyecek olursak hastanenin, Health Sciences Center (Sağlık Bilimleri Merkezi) denilen oldukça büyük bir hastanede taburculuk sürecinde ve bir laboratuvar sürecinde yaptıkları hızlı iyileştirme süreçlerinden bahsetti. Taburculuk sürecinde tabii bu en büyük dar boğazlardan biridir, biliyorsunuz. Hastayı çıkarmadıkça yeni hastanın girişi mümkün olmaz. Taburculuk sürecinde yaptıkları iyileştirme çalışmaları ile önemli etkiler yaratıklarını söylüyorlar.

Aldığım notlar şöyle: Hastaların kalış sürelerini ciddi anlamda düşürmüşler. Cerrahi operasyonların iptal

sürelerini % 86 oranında azaltmışlar ve acil servisten kliniğe çıkmak için bekleyen hasta sürelerini 2 saat kadar azaltmışlar. Yatış sürelerinin azaltılması önemli Amerika'da yatış miktarları çok büyük rakamlar. 1100 dolar olarak açıkladı günlük yatış harcamasını. 6,5 milyon dolarlık bir tasarruf sağladıklarını söyledi. İkinci örnek, bir patoloji laboratuvarında yaptıkları bir çalışmaya yönelik bir örnekti. O patoloji laboratuvarında da yapılan iyileştirme çalışmalarıyla, yaklaşık raporlama sürelerini 11.2 günden 4,5 günlere indirdiklerini söyledi. Bu iki örnekten hareketle, bunu nasıl yaptıklarını anlattı. Yaptıkları işin şu olduğunu söyledi: Birincisi bir koçluk sistemi yaratmışlar. Bir lider koçu kendisi eğitmiş. Sonra bu uzman koç, birkaç tane lider koçu eğitmiş. Sonrasında da genişleyen halkalar şeklinde daha fazla sayıda koçu eğiterek bilfiil sahada iyileştirmelerini sağlamışlar. Bu eğitimde kullandıkları önemli bir şey vardı. Simülasyon modeline dayalı bireğitim verdiklerini söylüyor. Yaklaşık 3 gün süren simülasyon modelinde bilfiil legolar kullanarak bir süreci simüle ettiklerini, bu süreçler sonrasında sahaya çıkıp iyileştirmelerini gerçekleştirdiklerini ifade ediyor. Bunun dışında söyleyebileceğim şeylerden bir tanesi de, işin fikrinsel veya felsefi boyutu. Paris Modeli denilen bir modelden; değişim için bilgi, içerik ve durumun farkındalığına dayanan bir felsefi boyuttan bahsetti. Takım çalışmasının öneminden bahsetti. Eğer tekrar bağlanabilseydik, hastanenin yönetim kadrolarıyla bu iyileşme kadrolarının örtüşüp örtüşmediğini belki kendilerine sorabilirdik.

Bilmiyorum bağlantı nasıl gidiyor bu arada. Ben bir not almıştım, çok merak ettiğim bir konu. Eğer sorabilseydim, o soruyu soracaktım. Çünkü bizde yaşadığımız bir sıkıntıydı. Yalın, hakikaten israfı yok etmenizi sağlıyor. Ne yapıyorsunuz? Daha önceki konuşmacılar bahsetti, bilfiil sahaya çıkıyorsunuz, sonra hakikaten realitede olan süreci tanımlıyorsunuz ve tanımladığınızda o sürecin bir parçasında olan insanlar, "Ahh!" diyor, "böyle miymiş hakikaten." Sonra buradaki israfları belirliyorsunuz, o israf gözlüklerini takıyorsunuz. Ondan sonrada o israfları yok ediyorsunuz. Benim o kalite süreçlerinden ayrılarak sevdiğim tarafı yalının biz CSI'da veya kalite yolculuğunda süreç haritaları yaptık ama değer akış haritası bambaşka bir şey. Hemen gözlüğünüzü hastaya takıyorsunuz ve hastayı izliyorsunuz. Nasıl bir süreç işliyorsaydı, bunu kayıt altına alıyorsunuz ve gerçekleri görüyorsunuz. Hâlbuki çoğu zaman kalite süreçlerinde zannettiğimizi çiziyoruz. Yeterince gözlem yapmıyoruz. Öyle yapınca biz zaten akıllı insanlarız sağlık sektöründe, israfları hızla görebiliyoruz. Hatta süreçte, bilfiil o süreçte çalışanlar olduğu için haritanın çizilmesinde onlar sorunları görüyorlar, israfları görüyorlar, çözüyorlar ve hakikaten etki yaratıyorsunuz.

Ama benim soracağım soru şu olacaktı: Proje başladığında hakikaten olumlu sonuçlar alıyorsunuz. Fakat şöyle kötü bir alışkanlık var. Siz sahadan çekildiğinizde, proje yavaş yavaş soğumaya başladığında, eski alışkanlıklar, uğraştığınız hızdan daha da hızla geri gelmeye tolerans gösteriyor. Yani hakikaten böyle... Son 2105 yılında yayınlanan bir makaleyi okudum geçenlerde. 280 tane link projesinden bahsediyor. Bunların sadece 3 hastanede sistematik bir yönetim değişimi ile desteklendiğini söylüyor. Soracağım şey şu olacaktı: Amerika'da 3 hastane var ki, bunu başarabilmiş. Yani projenin ötesine getirmiş ve yönetim sistemini de yalınlaştırmış ve yönetim sistemini öyle bir dizayn etmiş ki, yalını sürdürülebilir ve sürekli iyileştirilebilir hale getirmiş. Bunu soracaktım. Sağlamlaştırılması, sürdürülebilirliği nasıl olabilir, diye soracaktım. Bu konuda bir bilgi de vereyim. Çok önemli bulduğum ve yalın yolculuğa çıkacak pek çok kurum içinde önemli gördüğüm bir kitap var. "Beyond Heroes: A Lean Management System for Healthcare." Yazarı Kim Barnas. ABD Winsconsin'deki Thadecare Sağlık Sisteminin hikâyesini anlatıyor. Bireysel kahramanlara değil sisteme dayanan bir yalın hastane dizaynını anlatan güzel bir kitap. Dolayısıyla soracağım, eğer bu projeler bir yönetim sistemi ile desteklenmezse akıbeti ne oluyor? Ve sizin süreçlerinizde ne oldu, olacaktı? Çok önemli bulduğum sorulardan bir tanesi buydu. İkinci vurgulanacak noktayı zaten herkes vurguladı. Yani liderlik! Yani hakikaten lider desteği değil, lider çok güzel destek verir bizim kurumlarımızda. Lider katılımı, hakikaten sürdürülebilir bir değişim için şart. Bilfiil sahaya çıkan, gören, hakikaten içinde olan anlayan bir lider olmadan bu işler çok uzun soluklu olmuyor, diye düşünüyorum naçizane.

Ne yapıyoruz hocam? Sanırım bağlantı sorunu giderilemedi. Kapatalım mı oturumu? Herhalde bağlantı

sağlanamadı. Özür diliyoruz teknik aksaklıklar için.

Prof. Dr. Binnur Önal: Aslında sunum bitti ama soru bölümünde kesilmiş oldu. Geçen yıl çok kesintisiz bir bağlantımız olmuştu.

Prof. Dr. Ayberk Kurt: Katılımlarınız için çok teşekkür ediyoruz. Umarım hepimizin israftan arındırılmış, keyifli, değerlin ön planda olduğu, çalışma hayatlarımız ve bireysel yaşamlarımız olur, teşekkür ediyorum katılımlarınız için.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

**VERİMLİLİĞİN TÜKETİM BOYUTU:
TÜKETİCİ HAKLARI, BİLİNÇLİ
VE VERİMLİ TÜKETİM PANELİ
KONUŞMALARI**

27.04.2016, Hacettepe
Üniversitesi / Ankara





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

Açılış Konuşmaları



PROF. DR. ARZU ŞENER (H.Ü. TÜPADEM MÜDÜRÜ):

Merkez olarak gerek akademik yayınlara gerek bu tür toplantılara elimizden geldiğince hem organizasyonlarında yer alarak, hem de gerekli desteği vererek katkı sağlamaya çalışıyoruz. Gelişmiş ülke ekonomilerine baktığımızda, gelişmişliğin verimlilik artışıyla sağlandığını görüyoruz. Ama bir yandan da şunu görüyoruz; bu tür ülkelerde gelişmiş ekonomiye sahip ülkelerde tüketicilerin bilinç düzeyi son derece yüksek. Yani verimli üretim yanında kaynakların rasyonel kullanımını, bilinçli kullanımı ile sağlanacak bilinçli tüketim, bilinçli tüketicilik kültürünün de yerleştirilmesi ve geliştirilmesi gerekiyor. Bu konuda yapılan çalışmalara baktığımızda, bu bilinçli tüketim argümanında sivil toplum kuruluşlarının, devlet kuruluşlarının, üniversitelerin rol aldığını görüyoruz. Bu anlamda biz TÜPADEM olarak üniversite ayağında, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü de devlet ayağında önemli faaliyetler yürütüyor. Milli Prodüktivite Merkeziydi, daha sonra Bakanlığa bağlandı ve Verimlilik Genel Müdürlüğü oldu. Tüketici bilincinin geliştirilmesine yönelik önemli çalışmalar yürütüyor. Bugün de sivil toplum kuruluşlarından temsilcilerimiz var. Bu arada aramızda Tüketici Dernekleri Federasyonunu temsilen Sayın Sinan Vargı konuşmacı olarak yer alacaktı programda, ancak annesinin rahatsızlığı nedeniyle son anda değişiklik oldu. O nedenle aramızda yer alamıyor. Annesine de acil şifalar diliyoruz. Bu kapsamda biz istedik ki bu hafta "verimliliğin tüketim boyutunu" konuşalım, tartışalım. Devlet, üniversite sivil toplum kuruluşlarını bir araya getirdik. Verimli ve güzel bir toplantı olmasını diliyorum. Hepinize tekrar hoş geldiniz, diyorum. Şimdi konuşmalarını yapmak üzere Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü Genel Müdür Vekili Sayın Dilek Birbil hanımefendiyi kürsüye davet ediyorum.

DİLEK BİRBİL (VGM GENEL MÜDÜR VEKİLİ/VGM VERİMLİLİK POLİTİKALARI VE ARAŞTIRMA DAİRE BAŞKANI):

Değerli katılımcılar, sevgili öğrenciler, değerli akademisyenler. Herkesi Bakanlığım ve Genel Müdürlüğüm adına saygıyla selamlıyorum. Hocamız aslında durumu çok güzel özetledi. Bu konunun gerektiren hem üretim hem de tüketim boyutu var. Biz son üç yıldır Bakanlığın bir Genel Müdürlüğü olarak bu faaliyetleri yürütüyoruz. Verimlilik ile ilgili çalışmalarımızı yapıyoruz. Fakat 1965 yılında kurulmuş bir kurum olan Milli Prodüktivite Merkezi, çok uzun yıllar verimlilik konusunda çalışmalar yürüttü. Ancak burada belki bir özleştiriyi yapmak gerekir. Hocamız çok güzel söylediler: Tüketim boyutuna bakmadan sadece üretimde çalışmak, çok da anlamlı olmayabilir. Çünkü üretimin de itici gücü aslında tüketim, tüketimden gelen geri bildirimlerle üretim de daha iyiye gitmek zorunda.

Milli Prodüktivite Merkezi olarak araştırma, danışma ve eğitimler yapan bir kuruluş olmakta iken halen bu tür çalışmalar yapıyoruz. Fakat Bakanlığın bir Genel Müdürlüğü olarak bu çalışmalarımıza bir de verimli bir etki alanı olarak düşündüğümüz "politika belirleme" girdi. Bu kimliğimiz altında tüketim boyutuna da verdiğimiz katkıların önem taşıdığını düşünüyoruz. Aslında özleştiriyi şu alanda yapmak isterim ben Genel Müdürlüğün bir temsilcisi olarak. Biz çalışmalarımızı üretim boyutunda toplamış bulunuyoruz aslında. Gerek verdiğimiz danışmanlıklarımızda gerekse araştırmalarımızda, verimliliğin genellikle üretim boyutunda çalışmalarımız yürüyor. Ölçme çalışmalarımız da aynı şekilde. Bu biraz da verimlilik kavramının tanımından kaynaklanıyor. Ancak burada ben özellikle Sayın Ferda Hekimci arkadaşımıza teşekkür etmek istiyorum. Genel Müdürlüğümüze verimliliğin tüketim boyutunu da ısrarla ve özellikle çalışmamız gerektiğini söyledi ve gereken işbirliklerimizi sağlamamızda destek oldu. Ben kendilerine teşekkür etmek istiyorum. Kürsüyü çok fazla işgal etmek istemiyorum. Bir an önce değerli konuşmacılarımızı dinlemek



yerinde olacaktır. Ben katkılarından dolayı, işbirliklerinden dolayı ve bundan sonrada da sürebileceğini umduğum işbirliklerinden dolayı Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İlimler Fakültesi Aile ve Tüketici Bölüm Başkanlığı'na, öncelikle TÜPADEM'e çok teşekkür ediyorum. Değerli konuşmacılara çok teşekkür ediyorum. Her yıl kutladığımız Verimlilik Haftalarında bizimle birlikte oldukları için ve her türlü desteği bizden esirgemedikleri için, işbirlikleri için çok teşekkür ediyor, iyi bir panel olmasını diliyorum. Herkese iyi günler diliyorum.

PROF. DR. ARZU ŞENER:

Sayın Dilek Birbil'e çok teşekkür ediyorum. Ben de işbirliğimizin uzun yıllar sürmesini temenni ediyorum. Şimdi konuşmalarını yapmak üzere Tüketici Federasyonları (TÜDEF) adına Tüketici Hakları Derneği Genel Başkanı Sayın Turhan Çakar'ı davet etmek istiyorum.

TURHAN ÇAKAR (TÜKETİCİ HAKLARI DERNEĞİ GENEL BAŞKANI):

Değerli katılımcılar, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın yetkilileri, Hacettepe Üniversitesi'nin yetkililikleri, değerli hocalarım, Tüketici Hakları Derneği'nin şube başkanları, yöneticileri, değerli öğrenciler. Hepinizi Tüketici Dernekleri Federasyonu adına saygıyla, sevgiyle selamlıyor ve bu etkinliği düzenleyen hem Bakanlığımıza hem de Hacettepe Üniversitesi yetkililerine çok teşekkür ediyorum. Hoş geldiniz diyorum size...

Panelin yöneticiliğini Müberra Hocam yapacaktır. Müberra Hocamla 30 yıldır tanışıyoruz, görüşüyoruz, ortak çalışmalar yapıyoruz. Ben Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'ndan emekliyim. Tabi daha sonra Gümrük Ticaret Bakanlığı ve Bilim, Sanayi Teknoloji Bakanlığı olarak ikiye bölündü. 84 yılında başlamıştım, 2000 yılında da emekli oldum. Tüketici Hakları Derneğinin 90' yılında kurucusuydum, daha sonra 2003 yılında TÜDEF'inde kurucusu oldum.

Şimdi sevgili dostlar, sevgili öğretmen hocalarım, sevgili yetkililer. Buradaki hanımefendinin ve hocamın da çok güzel belirttiği gibi verimliliğin her ne kadar üretim ve tüketim boyutu olsa bile verimli ürün, verimli hizmetteki kasıt deyince akla şu geliyor: Daha ucuz, daha kaliteli, kaynakların daha verimli kullanımı.... Zaten klasik bir takım tanımlara da baktığımızda, verimliliğin ortaya çıkmasında bir teknolojik boyutun uygun olması lazım. İşgücünün uygun olması lazım... Girdilerin uygun olması lazım... Tasarımın uygun olması lazım... Tabii yönetimin, organizasyonun uygun olması lazım ki ortaya verimli bir ürün çıksın. Bir de sermaye verimliliği falan diyorlar. Ancak şöyle bir durum var: Tamam, bunlar kabul ama şimdi burada eğer içinde yaşadığımız piyasada özel firmalarda-tabii devlet kurumları da var ama- genelde daha çok kâr olayı ön plana çıkıyor verimlilikte. Örneğin enerji verimliliği çok güzel... Salt malda değil, çeşitli hizmetlerde de bunu aramak lazım. Tarımda verimlilik daha çok meyve almak, daha çok süt almak vs. şeklinde anlaşılıyor. Tüm bunları yaparken, verimlilik sağlanırken, burada kullanılan teknolojiler, kullanılan üretim teknolojisi... Değerli dostlar, kullanılan yöntemler, kullanılan girdi malzemeler önemli. Eğer orada çalışanların güvenliğini ve sağlığını olumsuz yönde etkiliyorsa, o teknoloji, o malzeme, o girdi, çıktı ve atıklar, o üretimin atıkları çevreyi etkiliyorsa, suyu, toprağı, havayı, biyoçeşitliliği kirletiyorsa, yok ediyorsa, tahrip ediyorsa... Emekçilerin, çalışanların sağlığı tehlikeye giriyorsa ya da hakları ödenmiyorsa, ülkeye katma değer bırakılmıyorsa ve dışa bağımlılık yaratıyorsa, o verimliliği tartışmak lazım... Böyle bir verimliliğin uygun olacağını sanmıyorum. Bu nedenle verimlilik çok boyutludur. Bunları dikkate almak lazım. Bu enerjide de böyle, her alanda da böyle. O kullanılan teknoloji, kullanılan girdiler, çıktılar, atıklar, ürünün bizzat kendisi sağlığımızı, güvenliğimizi, toprağımızı, suyumuzu, biyoçeşitliğimizi ne kadar etkiliyor? Bağımsızlığımızı, kendi yerel değerlerimizi, ekonomimizi, tarımı, küçük çiftçileri ne derece etkiliyor? Tüm bunları düşünerek karar vermemiz lazım. O

zaman doğru bir tanım yapmış oluruz. Aksi takdirde klasik bir takım verimlilik anlayışlarıyla pek de bir yere varmamız mümkün değildir. Bunun inanın ki yüzlerce örneği var. Günlerce burada saymakla bitmez. Verimli olduğu söylenir ama biraz önce belirttiğim bir sürü sakıncaları var, sıkıntıları var, tehlikeleri var... Bu nedenle bilim dünyasına ben şunu söylüyorum: Verimlilik tanımının yeniden yapılması lazım. Her boyutta verimlilik tanımının yeniden yapılması lazım... Bu nedenle tabii TÜDEF ve Tüketici Hakları Derneği temsilcileri olarak, tüketici örgütleri olarak, bu konuda da çalışmalarımız var. Yani bir takım anlayışlar sürdürülemez. Zaten dünya öyle bir noktaya geldi ki, Türkiye öyle bir noktaya geldi ki, bir takım teknolojiler, üretim yöntemleri vs. maalesef sürdürülemez duruma geldi. Bundan çok zarar görüyoruz. Dünyamız, çevremiz, toprağımız, havamız vs. Bu nedenle üretimdeki verimlilik yeniden tanımlanmalı diyorum.

Ancak biraz önce belirttiğim sakıncalar olmazsa bundan ülke güvenliği açısından, sağlık açısından toprağımız, suyumuz, havamız, bağımsızlığımız zarar görmüyorsa tam tersi yarar görüyorsa, o zaman öyle bir verimliliği kabul edebiliriz. Aksi takdirde öteki türlü verimliliği kabul etmemiz mümkün değildir. Bu nedenle yeniden burada bir kez daha başta Bakanlığımız olmak üzere, üniversitelerimiz olmak üzere, bilim insanlarına tabii hepimize verimliliği yeniden gözden geçirelim diyorum. Yeni bir tanımla önümüzü açalım, sürdürülebilir, insanlığa uygun bir verimlilik olsun. Ben bu etkinliği düzenleyen iki kuruma da çok teşekkür ediyorum, sevgiler saygılar sunuyorum. Bana buradan TÜDEF'i temsilen konuşma olanağı sağladığınız için teşekkür ediyorum, tekrar başarılar diliyorum. Sağ olun, var olun diyorum.

PROF. DR. ARZU ŞENER:

Sayın Turhan Çakır'a teşekkür ediyoruz. Şimdi panelimizi başlatmak üzere panel başkanımız TÜPADEM'in kurucusu Aile ve Tüketici Bölüm Başkanlığı Öğretim Üyesi Sayın Müberra Babaoğlu'nu davet etmek istiyorum öncelikle. Panelistlerimiz Sayın Bayram Uzunoğlu'nun Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Genel Müdür Yardımcısı, Sayın Ferda Hekimci'nin Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Uzmanı, Dr. Esna Betül Buğday Hacettepe Üniversitesi İktisadi İlimler Fakültesi Aile ve Tüketici Bölüm Başkanlığı Öğretim Elemanı aynı zamanda TÜPADEM'in Müdür Yardımcısı... Hocam sözü size bırakıyorum. İyi bir panel olması dileğiyle hepinizi saygıyla selamlıyorum.

PROF. DR. MÜBERRA BABAOĞUL (H. Ü. İİBF AİLE VE TÜKETİCİ BİLİMLERİ Ö. Ü):

Hepiniz hoş geldiniz. Bugün bir kez daha Verimlilik Haftası kapsamında tüketim, verimlilik ve verimliliğin tüketim boyutunu tartışacağız, inceleyeceğiz. Çok verimli bilgilerin olduğu bir toplantı bu ve o nedenle lütfen sabrınızdan tolerans rica ediyorum ve ara vermeden bu toplantıyı bitireceğiz. Üç konuşmacım da birbirini ardına tebliğlerini sunacaklar. Sonrasında da tartışmaları soru-cevap şeklinde götürebileceğimiz bölümümüz de olacak. Her konuşmacıya 20'er dakika süre vereceğim. Ondan sonra konuşma bittikten sonra da, hepsinin konuşması bittikten sonra da tartışma süresince soracağınız tüm soruları da yanıtlayacağız.

Ben artık verimlilik, tüketim ve bunların birbirleriyle olan ilişkisi üzerinde durmuyorum. Çünkü zaten konuşmacılar, tarafların temsilcileri, gayet güzel konuyu vurguladılar ve açıkladılar. Tebliği sunacak arkadaşlarımız da bu konulara vurgu yapacaklar. Onun için bir kez daha burada TÜPADEM'in Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile işbirliği halinde yürüttüğümüz bu toplantının başkanlığını yapmaktan da büyük onur duyduğumu bilmenizi isterim.

2002 senesinde kurduğumuz TÜPADEM'in yol alarak gelişerek ilerlediğini görüyorum ve bunu görmek tabii ki bir öğretim üyesinin, benim hayallerimin içerisindeydi. O bakımdan son derece memnun ve mutluyum. İnşallah çok uzun yıllar varlığını sürdürecektir ve çok daha verimli çalışmalar yapacaktır. Arkasında bize destek olan dostlar ve sivil toplum kuruluşları olduğu sürece...



İlk sözü bölümümüz araştırma görevlisi, öğretim üyesi olma yolunda hızla ilerleyen, benim de birlikte çalışmaktan çok mutlu olduğum, benden sonra da meşaleyi bırakacaklarımın arasında yer alan Dr. Esmâ Betül Buğday hocanıza vereceğim. Hepiniz tanıyorsunuz ama tanımayanlar açısından çok kısa özgeçmişinden söz etmek istiyorum.

Esmâ Betül Buğday Hacettepe Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü mezunu... Önce Gazi Üniversitesi İngilizce Öğretmenliği bölümünde yüksek lisansını tamamladı. Sonrasında doktora çalışmasını bizim bölümümüzde, Aralık 2015'de tamamladı. Çok yeni doktor... Çok güzel bir doktora çalışması oldu ve bu konuda Türkiye'de yapılan ilk ve tek çalışma... Bilinçli tüketici ölçeği geliştirme çalışması... Biz hep bilinçli tüketim, bilinçli tüketim, bilinçli tüketim diyoruz ama bilinçli tüketimin boyutu ne? Bilinçli tüketim ölçeği neleri kapsamalı? Çok detaylı olarak bir ölçek geliştirdi. Eminim bu ölçek tüm dünyada önümüzdeki yıllarda taraflarca alınacak ve kullanılacak, bu ölçeğe bağlı birçok çalışma yapılacaktır. Esmâ Betül Buğday bugün bize bilinçli tüketimin boyutlarının neler olduğunu anlatacak. Evet Betül'cüğüm 20 dakikan var, kürsü senin...





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

BİLİNÇLİ TÜKETİMİN BOYUTLARI

Dr. Esna Betül Buğday
(H. Ü. İİBF Aile ve Tüketici Bilimleri
Araştırma Görevlisi)

27.04.2016, Hacettepe
Üniversitesi / Ankara



Merhaba. “Ben kapitalizm, çıkarlarım uğruna kocaman bir moda endüstrisi yarattım. Öyle ki 17 yaşındaki kızların çoğu dış görünüşlerinden rahatsız durumda. Ben kapitalizm ve Steve Jobs tabii ki çok önemli biri, ancak yüzde birinizin ihtiyacı olan makineleri üçüncü dünya ülkelerinde ucuz işçilerle üretmekte çok başarılıydı. Elbette bütün kapitalistler birer aziz gibi konuşacaklar, tıpkı Bill Gates gibi 150 milyon dolarlık 66.000 m²'lik evinde yaşayan bir aziz... Ben kapitalizm ve benim yüzümden dünyada 600 milyon obez ve 1.4 milyar aç insan var. Her yıl 20 milyon çocuk açlıktan ölüyor ve siz fazla yağlarınızı eritmek için koşu bandınızın üzerinde koşuyorsunuz. Ben kapitalizm ve Madonna'nın sadece Londra'da 8 evi var, ortalama 600 evsiz insanı barındıracak büyüklükte... Ben kapitalizm, dünyayı sarışın kadınların güzel olduğuna inandırdım ve bu yüzden Asya'da 300 milyon kadın beyazlatıcı sabun kullanıyor. Ben kapitalizm ve yine başardım ve bütün kadınları dolapları tıka basa dolu olduğu halde giyecek hiçbir şeyleri olmadığına inandırdım. Ben kapitalizm ve başardım, hepimizi tüketim bağımlısı haline getirdim.”

Bilinçli tüketimin, verimliliğin, tüketimin boyutlarının konuşulduğu bir panelde tüm bunların sebebi olan, tüm bunların yaratıcısı olan kapitalizme değinmeden, bir selam göndermeden olmazdı herhâlde. O yüzden kapitalizmin bize seslendiği bu kısa mektubu sizlerle paylaşmak istedim.

Öncelikle Müberra hocama çok teşekkür ediyorum ve hepimizi saygıyla selamlıyorum, tüm katılımcıları. Niye buradayım? Müberra hocamın da bahsettiği gibi Aralık 2015'te doktora çalışmamı tamamladım ve bu çalışma kapsamında dört boyuttan oluşan “bilinçli tüketici ölçeği” geliştirdik hocamla birlikte. Bizim çıkış notamız tüketimin tek bir boyuttan ya da tek bir açıdan bakılabilecek sadece fiziksel ya da fizyolojik bir faaliyet olmadığıydı. Tüketim çok boyutlu bir faaliyettir ve hepimizin tüketim faaliyetleri dünyadaki herkesi, her şeyi etkiler. Kelebek etkisini duymuşsunuzdur. Japonya'da bir kelebek kanatlarını çırpar, bu Amerika'ya fırtına olarak dönebilir. Bizim de tükettiğimiz küçücük bir çikolata bile üçüncü dünya ülkelerindeki çocukların açılığı ile sonuçlanabilir. Bunların hepsine sunumda değineceğim. Öncelikle geldiğiniz için hepimize çok teşekkür ediyorum.

Niye tüketimi bu kadar kötülüyoruz? Niye tüketim bu kadar problematik? Aslında mutluluk kaynağı değil midir tüketim? Hepimizi bir araya getiren yaşama sebebimiz değil midir? Aslında öyledir. Yaşamın kaynağıdır tüketim. Yaşamımızı tüketerek sürdürürüz biz. Ama bizim sorunumuz tüketimin maddi değerlerin tüketilmesinden çok, soyut ve manevi değerlerin tüketilmesi haline gelmesidir. Problem burada yatmaktadır ve bu yüzden tüketim problematiktir. Yoksa tüketimin mutluluk sağlayıcı olduğu da doğrudur. Ürünleri tükettince haz elde ettiğimiz ve mutlu olduğumuz doğrudur ama biz bu sunum kapsamında tüketimin sorunsal kısmına değineceğiz ve problemleri bir olgu olarak ele alacağız tüketimi.

Tüketim toplumunda yaşıyoruz. Evet, hepimiz ihtiyaçlarımızı karşılamak için tüketmek zorundayız ve tüketiyoruz da. Bunu günümüzde hiç düşünmeden, hiç sorgulamadan büyük bir ihtirasla yapıyoruz ve bundan hepimiz çok mutluyuz, hepimiz çok memnunuz, ötesini berisini düşünmeden... Bu tüketim tarzının nasıl sorunlara yol açtığını aslında hepimiz mutlaka biliyorsunuzdur. Tüketim toplumunda yaşıyoruz. Niye tüketim toplumu, bu toplum? Çünkü tüketimin anlamı değişti. Durduğu yer değişti. Anneannelerimizin döneminde bir lokma bir hırka kanaatkârlık gibi olgular daha ön plandayken, daha ihtiyaç odaklı bir tüketim söz konusuysen, günümüzde artık tüketimin odak noktası, ihtiyaç odaklı olmaktan çok maalesef istek odaklı olmaya başladı. Yani yapay ihtiyaçlar üzerinden tüketmeye başladık. Tüketim artık günümüzde bir iletişim aracı. Söylediğim gibi sadece fiziksel fizyolojik bir faaliyet asla değil, kültürel bir olgu, sosyal bir olgu, tabii ki ekonomik bir olgu ve tüketim günümüzde bir statü göstergesi.

İnsanlar artık tükettikleriyle sahip oldukları ürünlerle, satın aldıkları hizmetlerle kendilerini ifade ediyorlar ve toplumda bir yer elde etmeye çalışıyorlar. Kullandıkları arabalar, telefonlar, oturdukları ve yaşadıkları evler, maalesef ki prestij kazandırıyor günümüz tüketiminde ve tüketerek kendimizi karşıdaki bireye ifade ediyoruz. Yani tüketim bir iletişim kurma aracı tüketim toplumunda. Tüketim toplumu öyle bir toplum ki, mutlak mutluluk diye bir şey söz konusu değil. Bir ürüne çok ilgi ya da istek duyuyoruz. Onu almak için çabalıyoruz. Mutluluk o alma sürecinde yaşanıyor sadece. Ürüne ulaştığımızda hemen başka bir ürüne yöneliyoruz. Çünkü o ürüne olan ilgimiz azalıyor ve mutluluk orada bitiyor. Ve hiçbir ihtiyaç tam olarak karşılanmıyor, tüketim toplumunda. Çünkü sistem bunu gerektiriyor. Sistem sürekli tüketilmeyi, devamlı tüketmeyi gerektiriyor. Bu yüzden de yapay ihtiyaçların yaratılması gerekiyor ki, kapitalizm bunu kitle iletişim araçlarını da kullanarak çok güzel bir şekilde yerine getiriyor. ve tüketim, tüketim toplumunda, bizim toplumsal işimiz. Eğer bu işi yerine getiremezsek, değersiz bireyler haline geliyoruz ve tüketim yeteneğiyle insanlar ön plana çıkıyor.

Yapay ihtiyaçlardan bahsetmiştim. Tüketiciler tüketim toplumunda sürekli ayartılıyor. Yani manipüle ediliyor. Kim tarafından? Bunu dost mu, düşman mı olduğunu bilmediğimiz reklamlar yapıyor. Bir reklam izlemek için televizyonun başına oturduğunuzda, kendinizi kötü hissetmeye başlıyorsunuz. Neden? Çünkü reklamlar, size sürekli eksik olduğunuzu söylüyor. Saçınız yeterince parlak değil, cildiniz yeterince yumuşak değil. Çünkü bu kremi kullanmıyorsunuz. Hala annenizin mi margarinini kullanıyorsunuz? Bu arabayı almazsanız, kendinizi gerçekten özgür hissetmezsiniz. Aileniz diğer arabalara sığmaz zaten. Ve reklamlar bunu söylüyor. Ve bu eksikliği tamamlamak için almak zorundasınız. Hadi o zaman, Alışverişe!... Ve böyle bir ortamda, bu kadar etki gücü yüksek olan kitle iletişim aracının etkisinde kalmamak gerçekten mümkün değil ve pek çok insan da zaten bunu yerine getiriyor. Alışveriş merkezleri tüketim toplumunda Ritzer tarafından "tüketim katedralleri" olarak adlandırılır. Artık sosyalleştığımız mekânlardır, alışveriş merkezleri. Ailece yapılan toplantıları, piknikleri, hep birlikte çıkılan gezileri, hoş sohbetleri bir kenara bıraktık, boş zamanlarımızda dahi alışveriş merkezlerinde zaman geçirmekten keyif alıyoruz. Ben de bunun içerisindeyim. Bunların hepsini söylerken, kendimi de bir anlamda eleştirmiş oluyorum. Ve maalesef düşünmeden, sorgulamadan tüketmeye devam ediyoruz. Biz bunu yaparken dışarıda başka bir şeyler oluyor. Dünyada bir şeyler ters gidiyor. Çünkü evet, tüketim çizgisel bir düzlemde devam ediyor, her şey harika... Ama tek bir evimiz var, geçen hafta Dünya Gününü kutladık. Dünya bizim tek evimiz. Mars'a yerleşme planları olan var mı, bilmiyorum. Henüz öyle bir şey mümkün değil ve tek evimize sahip çıkmak zorundayız. Çünkü kaynaklar bizim düşündüğümüzün aksine sınırlı... Sınırlı kaynakları tüketiyoruz ve hepimiz tüketiyoruz, hep birden tüketiyoruz, sürekli tüketiyoruz.

Bunun bir problem haline gelmemesi mümkün değil, çünkü dünyanın sahip olduğu ekolojik kapasitenin üstüne çıkmış durumdayız. Eğer bu şekilde devam edersek, bize beş tane daha gezegen muhtemelen yetmeyecek. Çok güzel bir tanımlama var: Tüketim toplumu, niceliksel fazlalığın olduğu ama niteliksel yoksulluğun olduğu bir çağ. Bu ne demek? İnanılmaz sayıda çeşitte ürünle hizmetle karşı karşıyayız. Bir markete gidince ne alacağımıza şaşırıyoruz. Renkli ambalajlar, her şeyin her ürünün her çeşidi var. Ama eksik olan ne? Mutluluk! Ulusal mutluluk endeksinin düştüğü, yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkan bir gerçek. Tüketiyoruz ama mutlu değiliz. Mutluluk, tüketim toplumunun yükselmeye başlamasıyla düşüşe geçmiş. Ki burada bir sıkıntı var. Muhtemelen maddi değerleri daha ön plana çıkarıp, manevi değerleri geride bırakmamız, unutmamız sebep oluyor bu duruma.

Tüketim toplumu şu an ve şimdi toplumu. Gelecekle ilgilenmiyor. Gelecekteki kaynakları ne olacağı, tasarruf etme ihtimali tüketim toplum yapısının umurunda değil ve ürünlerin sadece gösterge değerleri. Yani bir ürünün kullanım değerinden çok, o ürünle toplumda alacağımız yer önemli, tüketim toplumunda. Bunu simge değer ya da gösterge değer diye de tanımlayabiliriz. Ve imaj önemli, tüketim toplumunda...



Kullandığımız ürünlerle insanların gözünde oluşturduğumuz imaj önemli ve bu imaj kavramı da insanları marka bağımlısı, lüks ürünlere bağımlı hale getiriyor. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini bilirsiniz. Günümüz tüketim toplumunda ihtiyaçlar hiyerarşisi haline gelmiş durumda. Çünkü her şey almak üzerine... Elindekini kullanmak, bakın en altta... Ödünç Al, Takas Et, 2. El Bul, bir şekilde al ve kullan. Bize bu empoze ediliyor, sistem tarafından.

Peki neydi burada genel olarak yaşadığımız sorunlar? Kaynak kıtlığından bahsettik. Kaynakları kıt olan bir dünyada yaşıyoruz ve fütursuzca böyle tüketmek tabii ki pek çok yaşamsal sorunla karşı karşıya bırakıyor bizi. Tez çalışmamızda biz bu sorunları tüketim boyutunu oluştururken beş boyutta topladık ama yapılan istatistiksel çalışmalar sonucunda dört boyutlu tüketim ölçeği ortaya çıkardık. Ben burada beş boyuttaki sorunlardan bahsetmek istiyorum. Öncelikle, toplumsal açıdan aşırı tüketim bizi nelerle karşılaştırıyor? Şimdi, kitlesel tüketim yapıyoruz. Kitlesel tüketim tabii ki kitlesel üretimi gerektiriyor. Peki bu üretim faaliyetleri nerede gerçekleşiyor? Tabii ki üçüncü dünya ülkelerinde, gelişmemiş ülkelerde ya da gelişmekte olan ülkelerde, ucuz iş gücünün emeğin sömürülebileceği ülkelerde gerçekleştiriliyor. Eminim tüketirken aldığımız bir tişörtün acaba nerde üretildi bu, iyi çalışma koşullarında çalışıyor muydu bu işçiler, bunu üreten işçiler? Ne kadar su kullanıldı, bu tişört üretilirken, doğaya ne kadar CO₂ salındı ya da ne kadar atık bırakıldı? Toplumsal açıdan sorunları düşündüğümüzde tüm bu beyin fırtınasını yapmamız gerekiyor. Zaten sunumun sonunda bilinçli tüketici profilini çizerken bunlardan tekrar bahsedeceğim.

Toplumsal sorunlardan ilki çocuk işçilerin çalıştırılması... En son H&M firmasının Suriyeli çocukları çalıştırdığına dair haber okumuştuk. Sonra H&M firması bunu yalanlamadı zaten. Eğitim alması gereken, okula gitmesi gereken, oyun oynaması gereken çocukların kötü fabrika koşullarında çalışması, bilmiyorum herhangi bir ürün alırken sizi "bir dakika" demeye yöneltir mi? Bu toplumsal bir sorun gerçekten. Biz bir ürünü satın alıyoruz, ürünün fiyatını ödüyoruz, bedelini ödüyoruz ama asıl bedeli bizler ödemiyoruz. Asıl bedeli o ürünü o ürünün üretildiği yerdeki mesela Kongo'daki çocuklar ödüyor. Kongo'daki çocukların % 30'u fabrikalarda çalışmak için okula gitmeyi bırakıyor ve muhtaç olduğu için o fabrikalarda tabii ki emeği sömürülerek çalıştırılıyor. Gördüğünüz resim, Apple'ın Çin'deki tedarikçi firmasının fabrikasından bir resim... 14 işçi kötü çalışma koşulları nedenleriyle intihar etmiş, 2010 yılında ve Apple'ın o zamandan bu zamana çalışma koşullarını iyileştirmek adına herhangi bir şey yapmadığı bir gazeteci tarafından ortaya çıkarılmış. Şöyle ki, gazeteci işçi kılığında Apple'ın fabrikasında çalışmaya başlıyor ve şunu görüyor: 16 saat boyunca işçiler dinlenmeden çalıştırılıyorlar. 18 gün boyunca tek bir izin günü bile kullanmadan gazeteci çalıştırılmak zorunda bırakılıyor ve bu işçilerin intihar etme sebepleri de sanırım bu kötü çalışma koşulları... Diğer bir sorun, tüketim toplumunda bir taraf, israf ekonomisi sürdürüyor. İsteddiği kadar tüketiyor. Hakkı olandan fazlasını tüketiyor. Bir tarafta da insanlar açlıkla mücadele ediyor. Bir taraf obezite ile uğraşırken, diğer taraf açlıkla mücadele ediyor. Bu da, tüketim faaliyeti için sorgulanması gereken önemli bir sorun, kaynakların eşit olmayan dağılımı... Yapılan araştırmalara göre bir Amerikalı bir Afrikalının 24 katı kaynak kullanıyor, bir İngiliz'in iki katı kaynak kullanıyor. Bu oranlar gerçekten ciddi oranlar... Açlık deyince de zaten aklınıza kaynaklarının sömürülmesine rağmen hala tükenmediği Afrika geliyor. Bu da güzel bir resim... Kaynak eşitsizliğini, gelir adaletsizliğini anlatan güzel bir resim...

Dünyanın doğal kaynaklarının % 80'ini dünya nüfusunun % 20'si kullanıyor. Dünya hepimizin, tüketmek tüm bireylerin hakkı... İnsan hakkı bu, herkesin erişim hakkı olmalı ama bunu elinde tutan % 20'lik bir grup. Dolayısıyla içinde bulunduğumuz durum gerçekten sıkıntı verici bir durum... İkinci durum çevresel açıdan tüketimin yarattığı sıkıntılar... Bu listeyi sanırım çok uzatabiliriz. Herkes farklı bir şey söyleyebilir. Çünkü en çok çevreyi vuruyor fazla tüketim. Kaynakların giderek yok olması, ekolojik dengenin bozulması, biyolojik çeşitliliğin azalması, resimlerle göreceğiz şimdi küresel ısınma, deniz seviyesinin yükselmesi, daha fazla enerji elde edebilmek için kurulan nükleer santraller, radyoaktif atıklar ve ormanların bilinçli olarak yok

edilmesi tüketimin çevreye olan etkilerinden sadece bazıları ama çok yaşamsal bunlar. İsrâf ekonomisinden bahsettik. Biyolojik çeşitlilikten de bahsettik. Bu resimler de onu vurguluyor.

350'den fazla kuş, sürüngen ve memeli hayvan türünün tükenmek üzere olduğu yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmış. Çünkü onlara yaşam alanları bırakmıyoruz. Habitatlarını yok ediyoruz. Kendimiz daha fazla tüketmek için onların tüketim kaynaklarından çalışıyoruz. Çünkü biz kendimizi doğanın hâkimi zannediyoruz. Biz doğanın hâkimi değiliz. Biz doğanın bir parçasıyız. Bizim yaşam hakkımız olduğu kadar, hayvanların, bitkilerin de yaşama hakkı var. İnsan olarak da sanırım en büyük hatayı burada yapıyoruz; onlara o yaşam hakkını veremeyerek, yaşam alanlarını ellerinden alarak.

Ve atıklar diğer bir ciddi sorun... Burada Kanada'da bir fabrikadan temiz sulara akıtılan atıkları görüyorsunuz. Bu atıklarla ilgili okuduğum bir anekdot çok ilgimi çekmişti. Mesela altın, çıkarılan altının yüzde % 80'i ziynet eşyası olarak, % 19'u yatırım amaçlı, % 1'i endüstriyel alanlarda kullanılıyor. Ve altın çıkarmak için biliyorsunuz zehirli bir madde olan siyanürden yararlanılıyor ve siyanür doğadan yok olmadan gizli bir şekilde toprağımızda, temiz sularda bulunmaya devam ediyor, altın çıkarıldıktan sonra. Ve bir alyansın yapılması için üç ton atık ortaya çıkıyormuş. Siyanürlü atık... Yani bu gerçekten dehşet verici bir sonuç... Ama dayanıklı bir malzeme, az bulunur değerli bir malzeme... Sanırım araştırsak elmas için de aynı oranlarla karşılaşabiliriz.

Ve petrol kuyuları, madenler... Madenleri çok seviyoruz. Zaten yerin altındaki madenlerin 2/3'ünü çıkarmışız, kullanmışız ve bunun için de ağaç kesmekten hiç çekinmiyoruz. Ağaçları nedense çok fazla sevmiyoruz. Bu da Amazon ormanlarından bir bölüm... Yangınlarla, hem ağaçları kesiyoruz mahvediyoruz hem de orada yaşayan hayvanların yaşam alanlarını ellerinden alıyoruz. Yine Meksika'dan bir fotoğraf..., Ormanların tarım arazisi olarak kullanılması amacıyla kesilen ağaçların bir görüntüsü... Ve buzullar... Her yıl 130 milyar ton buzul eriyor. Bu şu anlama geliyormuş: 1.3 milyar olimpik havuz büyüklüğünde suyun denize karışması ve su seviyesini yükselmesi... Bu ileriki yıllarda denize kıyısı olan ülkelerde, şehirlerde ciddi sel felaketlerinin yaşanmasına sebep olacak. Ve bu da küresel ısınmanın bir getirisi... Küresel ısınma nasıl oluyor? CO₂ salınımı, CO₂ oranının artması ile oluyor. CO₂ nereden ortaya çıkıyor? Bizim tükettiğimiz ürünlerin üretim faaliyetlerinin her aşamasında CO₂ salınıyor.

Ve başka bir sorun, bilinçsiz avlanma... Mevsiminde olmayan, henüz yeterli olgunluğa ulaşmamış, mesela balıkların avlanması... Bu da doğal dengenin, ekolojik dengenin bozulmasında temel sorunlarından biri... Suların, havanın, toprağın kirlenmesi... Bunların hepsini çoğaltabiliriz.

Fotoğrafta gördüğünüz çocuk Gana'lı bir çocuk... Biz burada bilgisayarlar kullanıyoruz, telefonlar kullanıyoruz. Sonra onların yeni modelleri çıkıyor. Aslında yeni modelleri değil, firmaların elinde var da bize yavaş yavaş gösteriyorlar. Çünkü onlar planlı olarak kendi ürünlerini zaten eskitiyorlar. Yeni modeller çıkınca eskiyi atıyoruz. Peki, bu iskartalar nereye gidiyor? Bakın gelişmiş ülkeler ne yapıyorlar? Bunları Afrika'daki ülkelere gönderiyorlar. Öğrendiğime göre uluslararası anlaşmalarda elektronik çöplerin taşınması yasak, ancak gelişmiş ülkeler buna da şöyle bir çözüm bulmuş. İkinci el ürün diye bu bozuk cihazları ihraç ediyorlar o ülkelere. Bu Ganalı çocuksa klavyesi bile olmayan bu dizüstü bilgisayarla teknolojiyle tanışmaya çalışıyor. Gana genellikle balıkçılıkla geçinen bir ülkeymiş ve bu çöp yığınları Gana'nın temiz sularını kirliyor ve ekmek kaynaklarını ellerinden alıyoruz onların. Sırf biz daha iyi teknolojiler kullanalım diye.

Bir de rasyonel boyutu var. Bu bilinçli tüketimde, tüketici toplumunda karşılaştığımız sıkıntılı alanlardan birisi... Bu ne demek? Şimdi çok çeşitli kalite, fiyat ve nitelikte mallarla karşılaştığımızı söyledik. Böyle bir ortamda tüketici çok fazla girdi ile karşılaşılıyor ve seçim yapmakta zorlanıyor. Tüketicinin zaten reklamlara karşı bir zaafı var. Bir de bu kadar ürün çeşitliliği tüketicinin korunmasını gerçekten zorlaştırıyor ve ürün



güvenliği ile ilgili çok ciddi sıkıntılar ortaya çıkıyor. Hakların korunması zorlaşıyor. Reklamların etkisinden, modanın etkisinden zaten bahsettik ve öğrencilerimiz herhalde bunu duymaktan bıktılar ama istek ve ihtiyaç ayırımının yapılması noktasında tüketiciler çok başarısızlar. O ince çizginin, hepimiz için konuşuyorum bunu, ne istek, ne ihtiyaç... Bu ayırımı kaybetmiş durumdayız. Çünkü yapay istekleri ihtiyaç sanıyoruz.

Bir de sade tüketimden bahsetmek istiyorum. Bu da tüketim toplumunda insanların markadan, lüks ürünlere duyduğu ilgiden çıkan problemler... Artık başarı, metalarla ve elde edilen ürünlerle ölçülüyor, dedik. Ama sürekli bir tatminsizlik var ve tüketicilerin daha sade yaşama yönelmesi gerekiyor. Ve etik açıdan da tüketicinin kolaylıkla manipüle edildiği bir ortamdayız. Ve bu da insanların bazı ürünlere karşı duyduğu isteğin onların değerlerinin önüne geçmesine sebep oluyor ve mağaza hırsızlıkları, korsan ya da lisansı olmayan ürünlerin kullanılması ve etik ticaret ilkelerinin göz ardı edilmesiyle karşı karşıya bırakıyor bizi. Ve diyoruz ki yeni bir tüketim anlayışına ihtiyacımız var. Etik temelli, sorumluluk temelli, bilinç temelli ve mantık temelli yeni bir tüketim anlayışımıza ihtiyacımız var. Çünkü evimizi kaybediyoruz. Çünkü dünyayı kaybediyoruz. Kaynaklar gerçekten sınırlı ve biz ona hiç iyi bakmıyoruz. Bu yüzden yeni ahlaklı bir tüketim modeline ihtiyaç var.

Burada bilinçli tüketiciyi, etik tüketici, sade tüketici, rasyonel tüketici, sosyal sorumlu tüketici, çevre bilinçli tüketici olarak beş boyutta tanımladık. Özelliklerine bakacak olursak; Sosyal sorumlu tüketicinin toplumsal değerleri tüketim değerlerinin odak noktasına koyan tüketici olması gerekiyor. Sorunlardan zaten bahsettim. Bu sorunlara duyarlı olan ilgi duyan tüketici olması gerekiyor. Çevre bilinçli tüketici... Şunu söylememiz yeterli: Kendisini doğanın hâkimi olarak görmeyen tüketiciler gerekiyor bize. Doğanın bir parçası olduğunun farkında olan, her canlıya değer veren, yaşam hakkına saygı duyan tüketiciler gerekiyor. Rasyonel olarak, haklarının farkında, örgütlenme bilinci taşıyan, istek-ihtiyaç ayırımını çok iyi yapan pazarı etkileme gücünün farkında olan tüketiciler gerekiyor. Ve (Ferda Beyin tanımına göre) etik tüketici; yani, tüketici haklarından biri olan seçme hakkını kullanırken, etik olarak üretilen, topluma ve diğer canlılara zarar vermeyen ürün ve hizmetleri tercih eden tüketiciler... Biz çalışmamızda da erdemler üzerinden tanımladık etik tüketiciyi ve dedik ki; erdemli birey, tüm faaliyetlerinde erdemlidir, erdemli tüketiciler olmadan erdemli işletmelerin olması beklenemez. Yasal olmayan ürünlere tepki gösteren, korsan kullanmayan ve ahlaki bir olgunluk seviyesine ulaşmış tüketiciler, etik tüketicilerdir. Sade tüketici de, markaların ve lüks ürünlerin etkisinde kalmayan minimalist bir yaşam tarzını benimsemiş tüketicilerdir. Burada aslında gönüllü sadelikten de bahsetmek istiyordum ama sanırım çok zamanım kalmadı. Gönüllü sadelik yaşamın sadeleştirilmesi üzerine kurulu bir akım... Bunun için insanlar eko-köyler kurup doğa ile iç içe yılda bir iki aylarını geçiriyorlar ve kasım ayının üçüncü cumartesi sanıyorum, 65 ülkede hiçbir şeyi satın almama günü olarak kutlanıyor. Bunlar gönüllü sadeliğin çerçevesinde gerçekleştirilen aktiviteler... Peki o zaman gönüllü sadelikten azıcık bahsetmek istiyorum. Gönüllü sadelik 1972 yılında ortaya çıkan bir akım ve temeli tüketim miktarını azaltma... Şöyle ki, yaşam bizim kontrolümüzden çıkmış durumda, tüketiyoruz ama mutlu değiliz, bunun için de bazı bireyler buna bir dur demek gerektiğinin farkına varıp, böyle bir akım başlatıyorlar. Temel düsturları, çevreye duyarlılık, daha az teknoloji bağımlılığı, doğa ile dost teknolojiler... Ve buna gönüllü sadelik demişler. Eko-köyden bahsettim. İskoçya'da kurulmuş bir köy mesela... İnsanlar yılın iki ayı bir araya geliyorlar. Orada teknolojiden uzak, tüm ürünlerini kendileri üreterek ve doğanın korunmasına ilişkin toplantılar yaparak bir iki ay geçiriyorlar.

Ruhlarını arındırıyorlar diyelim. Hiçbir şeyi satın almama günü, 65 ülkede gerçekleştirilen bir gün... Bir gün boyunca o ülkelerde belli gruplar tarafından hiçbir şey satın alınmıyor. Bu da black-friday. Duymuşsunuzdur belki, kara cuma, tüketimi teşvik etmek için gene kapitalizmin bize bir oyunu... Şükran gününden önce Amerika'da kutlanıyormuş, yapıyormuş ama sanırım Türkiye'de de mağazalar, black-friday diye reklamlara çıkıyorlar. Bu görüntülere ülkemizde de rastlamamak artık mümkün değil. Gerçekten çok düşündürücü ve utanç verici, kampanyalarla, indirimlerle insanlar daha fazla tüketmeye teşvik ediliyorlar.

Bu fotoğraf da kentimde arabasızım kampanyasının afişi... Yine gönüllü sadelik kapsamında, Avrupa'da 22 Eylül haftasında bir hafta boyunca insanlar işlerine ya toplu taşıma araçları ile gidiyorlar, ya da bisiklet kullanıyorlar, ya da yürüyorlar ve tüketim kültürünü bu şekilde bir protesto etmiş oluyorlar. Tüm bunları da benimsemiş tüketiciyi de biz tez kapsamında küçük ölçekli yaşayan kendine yeterli olan, mallardan metalden kendini bağımsızlaştırabilmiş birey olarak tanımladık.

Sonuç olarak aslında yapmamız gereken şey çok basit, herkes önce kendi evinin önünü süpürse, dünya tertemiz olur. Kullan at zihniyetinden vazgeçmek, yeniden kullanmak, değiştirmek, dönüştürmek, tamir etmek... Ürünlerden bu kadar çabuk vazgeçmemeliyiz. Uzun ömürlü ürünleri tercih etmek, kullanmadığımızı vermek, hediye etmek, paylaşmak, bireysellikten vaz geçmek, tasarruf etmek, kıymet bilmek... Çok basit gibi görünüyor ama dünyayı kurtaracak olan düsturlar kesinlikle bunlar... Ve tüketicilerin bilinçlenerek daha sürdürülebilir daha eşitlikçi bir sistem için ısrarcı olmaları gerekiyor, firmaları zorlamaları gerekiyor yeşil uygulamaları için çevre dostu uygulamaları için... Ghandi'nin bir sözü ile bitirmek istiyorum: "Lütfen, dünyada görmek istediğiniz değişikliğin kendisi olun." Hiç kimse bunu çok ütöpik olarak düşünmesin ve kendi çabalarını küçümsemesin. Her şey ufacık bir damla ile ufacık bir adımla başlar. Çok teşekkür ediyorum beni dinlediğiniz için.

MÜBERRA BABAÖĞÜL:

Evet, sevgili Betül'e çok teşekkür ediyoruz. Gerçekten dinlerken özellikle, yetişkin dinleyicilerimiz zaten, çok farkında, özellikle burada olan tüketicinin korunmasına gönül vermiş olan insanlar, bunu mutlaka sorguluyorlardır. Ama ben, şöyle bir öğrencilerin yüzlerine baktım. Hafiften bir suçluluk duygusu sezdim. Biraz böyle içlerinde hafif bir sızı hissettim, suratlarında... Öğrenciyi iyi gözlemleyen bir hocayım. O nedenle kendilerini azıcık sorguladılar gibi geldi. Bu da bana ümit verdi. Bir şeye hemen teşekkür ederek, sözü Ferda Beye bırakacağım ama bir şeyi de vurgulamak istiyorum. Betül'ün yaptığı bu doktora çalışması, şu anda benim danışmanlığını yaptığım çalışma, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın bu seneki tüketici ödülleri kapsamında bilimsel araştırma ödülü aldı. Bunu da hemen burada vurgulamak isterim.

İkinci konuşmacımız Ferda Bey, Turan Bey gibi eski dostumuz. Tüketicinin korunması, henüz tüketicinin korunması terimini, terminolojisini çok da ülkenin alışık olmadığı, kullanmadığı hatta biraz böyle söylevlerin devlete karşı çıkma, biraz böyle isyankâr bir söylev olarak adlandırıldığı, böyle korkulduğu dönemlerden başlayarak bu konuya sahip çıkıp, bu konuda çalışmaya ısrarcı olanlardan bir tanesi de Ferda Bey... Turan Bey ve biz de üniversite ekibi olarak olabildiğince destek verdik. Şimdi Ferda Bey'i dinleyeceğiz.

Ferda Bey Trabzon doğumlu... O isyankâr yapısı Karadenizlilerden geliyor azıcık, Karadeniz insanının o doğa ile mücadele halinden. Gazi Üniversitesi mezunu... Atatürk Lisesi, sonra Gazi Üniversitesi mezunu... Ben de Ankara Lisesi mezunuyum. Böyle karşılıklı evet, evet... Böyle çok kısa sizi atmosferden çıkarayım. Ankara Lisesi Dil Tarih'in arka tarafında... Atatürk Lisesi de Sıhhiye Etibank'ın orada... Her nedense Ankara Kız Lisesi'nin öğrencileri sırf kız, Atatürk Lisesi ise sırf erkek... Onlar Sıhhiye'den Dil-Tarih'e ilerler... Biz, Dil-Tarih'ten Sıhhiye durağına yürürüz... Yürürken yolda karşılaşacağız. Biraz bakışacağız, biraz gülüşeceğiz... Öyle tatlı flörtlerimiz vardı Atatürk'teki arkadaşlarımızla...

Hekimci, çeşitli yerel, ulusal gazetelerde çalıştı. Sonra Gençlik ve Spor Bakanlığı Basınla İlişkiler Müdür Yardımcılığı görevini yaptı. Sonra da Milli Prodüktivite Merkezi'nden Verimlilik Dergisi editörlüğü ile başladığı görevini 2003 tarihinde Milli Prodüktivite Merkezi Teknik Danışmanlığa atandı. Tüketici Hakları Merkezi Yönetim Kurulu Üyeliği, Genel Sekreterlik, Genel Başkanlığı ve sonra bu sivil toplum kuruluşunu temsilen de Reklam Kurulu üyeliğinde bulundu 2006 yılında. 2003 yılında yeniden düzenlenen Tüketici

Yasasının düzeltilmesi ile ilgili komisyonlarda Meclis Komisyonlarında çalıştı. Sonra MPM'nin Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na bağlanmasıyla birlikte Sanayi ve Teknoloji Uzmanı olarak orada görevine devam etti. Şu anda Tüketici Dernekleri Federasyonu Kurucu Başkan Yardımcısı... Günyüzü adlı Tüketici Bülteni'nin Yazı İşleri Müdürlüğünü yaptı. Ayrıca Ferda Bey'in 50 civarında köşe yazısı, çeşitli bilimsel makale ve bildirimleri var. Birlikte bir bildirimiz bile var Ferda Bey ile beraber. İnsan Hakları Kurulu üyeliği var. Ankara Adliyesi Mahkemesi Hukuk Bilirkişi, Şiddetsiz Toplum Kurucu Yönetim Kurulu üyesi ve bizim merkezimizin de Danışma Kurulu üyelerinden. Kendisi iki çocuk babası aynı zamanda... Evet, sözü kendisine bırakıyorum. Gördük ki Betül'den 25 dakika yetecek gibi, size de 25 dakika veriyoruz Ferda Bey.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

VERİMLİLİK, KALİTE, TÜKETİCİ HAKLARI VE TÜKETİCİ BİLİNCİ

Ferda Hekimci
(VGM, Sanayi ve Teknoloji Uzmanı)

27.04.2016, Hacettepe
Üniversitesi / Ankara



Öncelikle bu konun duayenlerinden olan Müberra Hocama, o güzel lise günlerine kadar giden sözleri ve güzel taktimi için teşekkür ediyorum. Tabii, verimliliğin tüketim boyutu ile ilgili söylenecek o kadar çok şey var ki; burada en zorlandığım şey bu kısa sürede ne kadarını seçebileceğimle ilgili. Konuya girmeden önce; benim çok değerli Genel Müdür Vekilim, Daire Başkanım, TÜPADEM Müdürümüz, Tüketici Hakları Derneği Genel Başkanı, bizi kırmayarak aramıza katılan sayın Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdür Yardımcımız, Tüketici Hakları Derneği'nin şube yönetici ve üyeleri ile Hacettepe Üniversitesi'nin tüketici bölümünü seçen çok değerli yol arkadaşlarım olan hoca ve öğrenci arkadaşlarım, hepimizi saygı ve sevgiyle selamlıyorum...

Türkiye' de verimlilik çalışmaları 1940'lı yıllara dayanmaktadır. 1954 yılında kurulan "Vekaletlerarası Prodüktivite Komitesi" kurulmuştur. Daha sonra, 17 Nisan 1965'te "Ülke ekonomisinin verimlilik ilkelerine uygun olarak gelişmesini sağlamak, işçi, işveren ve hükümet kesimlerine eğitim desteği vermek ve verimliliği artırıcı tavsiyelerde bulunmak, verimliliği artırıcı yöntem ve tekniklerdeki gelişmeleri izlemek" amacıyla 580 sayılı yasayla Milli Prodüktivite Merkezi (MPM) kurulmuş, bu kurum, 17 Ağustos 2011 tarihinde Resmi gazetede yayınlanan KHK'ye göre Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na bağlı Verimlilik Genel Müdürlüğü (VGM) haline dönüştürülmüştür.

VGM'nin dört tane daire başkanlığı var. Bunlar Verimlilik Politikaları ve Araştırma Dairesi Başkanlığı, Danışmanlık ve Eğitim Dairesi Başkanlığı, İzleme ve Değerlendirme Dairesi Bşk., Program Uygulama ve Destekler Dairesi Başkanlığı... Ayrıca bir de Destek Hizmetleri Şubesi var. Peki, bunlar ne yapar? Politika Oluşturma, İzleme ve Değerlendirme, Araştırma ve Yayınlar; Bilimsel Etkinlikler, Eğitim ve Danışmanlık, Tanıtım ve Halkla İlişkiler, Verimlilik İstatistikleri, Uluslararası İşbirlikleri, Sürdürülebilir Üretim...

Şimdi de biraz "verimlilik" kavramı üzerinde duralım. Gelinen noktada "verimlilik" kavramının yeniden ortaya konulması gerekiyor. İnşallah biz tüketicilerin de katkılarıyla daha da kapsamlı, asıl hedefe işaret eden verimlilik tanımlarına doğru gideceğiz.

Öncelikle kısaca verimliliği anlatmam gerek. Nedir verimlilik? Kısaca üretilen ürünler (çıktı) ile bunu gerçekleştirebilmek için tüketilen kaynaklar (girdi) arasındaki ilişki olarak tanımlanabilir. En kısa tanımı bu. Tabii verimliliğin birçok boyutu var. Pek çok tanımı var. Ancak burada bunları size anlatmayacağım. Ancak verimlilik artışlarının işletme düzeyindeki durumuna bir bakmak gerek.

Verimlilik artışları işletme düzeyinde; "daha düşük maliyetle, daha yüksek kalitede, daha çok üretim yapmak, böylece daha çok gelir ve kâr elde etmeye yönelmek" demektir. Yine, verimlilikle kalkınmanın çok önemli ilgisi var arkadaşlar. Yapılan çok sayıdaki sosyal bilim çalışmasında gelişmiş batı ülkelerde ekonomik kalkınmanın "Verimlilik Artışlarıyla" geliştiği ortaya koyulmuştur. Batı'da, emek, sermaye, hammadde gibi girdilerin artırılması yolu ile elde edilen büyüme payı % 30-40 civarında iken; teknoloji, yenilik, yaparak öğrenme-egitim, yönetimde etkinlik gibi çeşitli verimlilik dinamiklerinin büyümedeki payı ise % 60-70 olarak hesaplanmıştır. Yani var olanı çoğaltarak büyüebilirsiniz. Ama mühim olan, var olanı etkin kullanmak, akılcı kullanmak ve bundan çok daha fazla çıktı elde etmek, bu bağlamda da daha etkin bir ekonomik kalkınmaya katkı sağlamaktır.

Nitekim Dokuzuncu Kalkınma Planında bazı rakamlar var. Görüldüğü gibi verimlilikte biraz geri kalmışız. Ulusal belgelerde şöyle diyor: Buna göre, 2023 yılında Türkiye'nin ilk on ekonomisi arasına girebilmesi için "büyümenin %30'unun toplam verimlilikten" kaynaklanması gerekmektedir.

10. Kalkınma Planı Sanayi sektöründe Toplam Faktör Verimliliği (TFV)'ninbüyümeye katkısının % 20'nin üzerine çıkarılmasını;Türkiye 2023 Vizyonu ise; Türkiye'de TFV'ninbüyümeye katkısının 2001-2023 dönemi ortalamasının yüzde 30'a yükselmesini hedeflemektedir.

Şimdi geliyoruz verimlilik tanımındaki bazı gelişmelere... Verimlilik, 1960-1970 arasında eldeki kaynakları daha tutumlu ve akılcı bir biçimde kullanarak daha çok ürün elde etmek şeklinde tanımlanmış. 1970-1980 arasında daha çok ve daha kaliteli, ürünler elde etmek şeklinde tanımlanmış. 1980-90 arasında daha insancıl çalışma ortamları yaratarak daha çok ve kaliteli ürün elde etmekşekline evrilmiş... Ancak, sen üretiyorsun ama insaniyetin yok... O zaman verimli olsan ne olur, bağlamına gelinmiş. En son aşamada doğal çevreyi özenle koruyarak, daha çok ve daha kaliteli ürün elde etmek... Daha insancıl çalışma ortamlarında... Yani arkadaşlar, günümüzde insanın refah ve mutluluğunu birbirine paralel olarak geliştiren, iş ve teknolojiyi bir amaç değil araç olarak gören bir düzeye ulaşmış verimlilik...

Verimliliğin bir felsefesi var. Japonya Verimlilik Merkezi tarafından bu öngörülüyor. Bu ise "Doğru olan işleri, doğru biçimde, ekonomik bir çalışma ile sürekli gelişimi hedefleyen akılcı bir YAŞAM BİÇİMİ"olarak açıklanmaktadır. "Verimlilik bir yaşam biçimidir" arkadaşlar... Felsefesi bu... Dolayısıyla verimliliğin, üreticilerle olduğu kadar, halkla, tüketicilerle çok büyük ilgisi var.

Değerli katılımcılar, verimliliğin kaliteyle çok önemli etkileşimleri var. Kaynaklar ne kadar verimli kullanılırsa kullanılsın, kaliteli çıktıya (ürüne) ulaşamazsa verimliliğin bir anlamı kalmadığı ve kaliteyi geliştirerek verimliliği artırmanın en iyi yol olduğu kabul edilmiştir. Buna karşın kalitesiz üretim pazzarsız bir ürün demek olup, mevcut kaynaklarla daha çok üretmek yerine, ek kaynak tüketimine neden olarak verimliliği düşürmektedir. Yani kalitesizlik sonuçta size dönüyor. Kalitesizliğin bir maliyeti var. Siz bunu olması gereken kalite haline döndürmek zorundasınız, anlamında...

Burada Deming'in Zincir Reaksiyonu teorisine göre "Kalite, verimliliği artırır. Artan verimlilik fiyatları düşürür, böylece maliyet düşer, fiyatlar ucuzlar. Ürünün fiyatları ucuzlayınca pazar payı artar, Pazar payının artması, yeni yatırım olanaklarının artmasına yol açar. Artan yatırımlar da yeni istihdam olanakları sağlar"... Bu da eşittir, kalkınma, büyüme demek...

Şimdi biz her şeyin bir yerlerden geldiğini zannediyoruz. Hiçbir şey bir yerlerden gelmedi arkadaşlar. Her şey kısaca ekonomide özellikle de tüketim ile üretim arasındaki neden-sonuç ilişkilerine dayanıyor. Neden, unutmayalım tüketimdir, sonuç ise üretim. Dolayısıyla tek başına bir verimlilik, tek başına bir üretim anlayışının düşünülmesi mümkün değil.

Tüketici ise ekonominin en küçük birimidir. Sağlıklı bir ekonomi için tüketicinin mal ve hizmet talebindeki davranışları, geniş kesimlerin mal ve hizmetleri tüketebilecek durumda olmaları, ilk koşuldur. Tüketicinin mal ve hizmet talebindeki tutum ve davranışları; ekonomik eylemin nitelik ve niceliğini belirleyen, onun yönünü çizen en önemli unsurların başında gelmektedir.

Şimdi bu noktada, tüketici hareketine bakalım. Tüketici hareketi Hammurabi zamanındaki yasalarına kadar dayanıyor. Bizde Ahilik, lonca teşkilatları var. Burada pabucunun dama atılması olayını hepimiz biliyorsunuz. Denizli Babadağ Çarşısının kapısında yazan, "Önce insan sonra sensin. Önce tüketici sonra sensin. Önce



halk sonra sensin” sözü var tabii. 2. Bayezid zamanında ilk standartların konulması var. Bu zamanda, Mürdüm Eriğinden susam yağına kadar standart var. Tüketicinin korunması anlamında narh var.

Tabii günümüz anlamında tüketici hareketi 1900’lü yıllarda başlıyor. Tüketici hareketinin kökü çok eski çağlara kadar uzanırsa da, “Tüketicinin Korunması” ismiyle ortaya çıkışı 1900’lü yılların başına rastlar. Çağdaş anlamda tüketici hareketi; sanayileşme ile birlikte ABD’de tekellerin tek taraflı, aldatıcı, dayatıcı ve yanıltıcı uygulamaları karşısında ezilen tüketici katmanlarının kendileriyle ilgili bir şeyler yapmasıyla başlıyor. Bu dönemde ABD’de bazı tüketici bojkotları oluyor. 1850’li yıllarda ABD’de ilk tüketici kooperatifleri kuruluyor. Yani, kooperatif bir sosyalizm, komünizm işi değil arkadaşlar. Lütfen bu noktada netleşelim. Kavramları birbirine karıştırmayalım. Kooperatifçilik bir bilinç işidir. Bir ortak akıldır. Daha sonra tekelleri uygulamalara karşı tüketicilerden gelen tepkiler sonucu 1890 yılında ticarete rekabeti önleyen anlaşma ve birleşmeleri engelleyen Sherman Antitröst Yasası çıkarılıyor.

“Herkes birer tüketicidir... Tüketicilerin kamusal alanda ve özel sektörde ekonomik kararları etkileyen ve bunlardan da etkilenen çok önemli bir ekonomik gruptur. Buna rağmen seslerini duyuramamaktadırlar. Dolayısıyla örgütlenerek haklarına sahip çıkmaları ve korunmaları gerekir. Gelecek, tüketici merkezli politikalar uygulayanlar için daha parlak olacaktır.” Kim demiş bu sözleri?... John F. Kennedy. Bu da bir ABD Başkanı...

Bunun üzerine ilk dört tüketici hakkı gündeme geliyor. 1985 yılında BM’de Uluslararası Tüketiciler Örgütü’nün önerisiyle ve katılanların oybirliği ile tüketicilerin Uluslararası Anayasası niteliğindeki “Tüketicilerin Korunması İlkeleri Rehberi”ni oluşturan ilkeler kabul edildi. Türkiye de bu bildiriye imza koydu. Daha sonra Uluslararası Tüketici Örgütü (Consumers International)’nün evrensel kabul gören Tüketici Hakları gündeme geliyor. Nelerdir bunlar, bakalım: Temel ihtiyaçların giderilmesi hakkı... Sağlık ve güvenlik hakkı... Bilgi edinme hakkı. Örgütlenme, sesini duyurma ve temsil edilme hakkı. Eğitilme hakkı. Seçme hakkı. Tazmin edilme hakkı. Ekonomik çıkarların korunması hakkı. Sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı.

Gelelim tüketicinin korunmasına. Günümüzde, tüm dünyada tüketiciler; yasal, yönetsel, sosyo-ekonomik açıdan “özel olarak” korunmaktadırlar. Nelerle korunuyor tüketiciler? Anayasa, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun, Medeni Kanun, Borçlar Kanunu, Çevre Yasası, Ürün Güvenliği Yasası, Bilim, Sanayi ve Teknoloji, Gümrük ve Ticaret, Sağlık, Gıda Tarım ve Hayvancılık vb. Bakanlık Kuruluş Yasaları, Mahalli İdareler, Üst Kurul ve Kurumlar (EPDK, Rekabet, RÜTÜK vb.) Ticaret, Esnaf, Sanayi Odaları ve bunların üst örgütlerinin yasaları, Evrensel Tüketici Hakları, İnsan Hakları, Hasta Hakları gibi 50’nin üzerinde çok çeşitli ulusal ve uluslararası yasal mevzuat... Bütün bu yasalarda tüketiciyi korumayla ilgili görevleri var. Ve tabii ki evrensel tüketici hakları hepsinin üstünde... Benim sayabildiğim, 50’nin çok üstünde yasa, yasal mevzuat var.

Asıl önemlisi, Anayasa’nın 172. Maddesi; “Devlet tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır; tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder”. Bu çok net. 12 Eylül anayasası ki, örgütlenmelere karşıydı biliyorsunuz. Fakat aynı anayasa tüketicilerin korunması için teşvikten bahsediyor. Bu maddenin gerekçesinde de “...Tüketicinin korunması, her şeyden önce, tüketicilerde tüketici bilincinin oluşması ile mümkündür...” şeklinde açıklanmaktadır.

Peki, günümüzde, “Tüketicinin Korunması” yadsınabilir mi? diye kendime bir soru sordum. Hemen cevabını başka bir şeye gerek kalmadan DPT’nin kalkınma planından aldım. Orada diyor ki, “(...) Aslında bir toplumda bulunan herkes tüketicidir. İmalatçı dahi bir tüketicidir (...) Giderek tüketicilerin ihtiyaç ve tercihlerine, üreticilerin de piyasaya sunduğu mal ve hizmetlerin fiyat ve kalitesine dayanan pazar ekonomisinde artık

Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması olguları evrensel ve yadsınamaz değerler olarak yer almaktadır...” Buralardan verimliliğe geleceğiz tabi.Türk tüketici mevzuatına göre tüketici haklarına aykırı ayıplı üretim ve ticari etkinliklerin, “bir seri ayıplı mal”ın toplatılmasına kadar varmaktadır. Mal ve hizmetlerin tüketiciyi yanıltıcı, aydınlatıcı gerçeğe aykırı bir şekilde lanse edilmesi; “tüketicinin yanıltılıp aldatılması” karşısında çok ağır para cezalarının ödenmesi söz konusu olabilmekte; ulusal mevzuatımıza göre yasal ve yönetsel olarak Güvensiz Ürüne (ürün ve gıda güvenliği) pazar şansı tanınmamakta; ayrıca tüketici hakları ve tüketiciyi koruma olguları evrensel olgular olduğu için küreselleşen pazarda rekabet edebilmenin “olmazsa olmazını” oluşturmaktadırlar...Bu konuya az sonra sayın Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdür Yardımcımız Bayram Bey çok daha geniş anlatacaktır.

Günümüzde üretim tüketici odaklıdır. Diğer yandan, bir ürün kaliteli değilse onun verimliliğinden bahsedilemez. Öte yandan, kalite, müşterinin mutluluğuyla birlikte anılır.

Biraz da tüketici bilincine bakalım. Bilinçli tüketici kimdir? Bilinçli Tüketici “Bir mal ya da hizmeti satın alınırken, ondan azami derecede yarar sağlamayı amaçlayan; gerçek gereksinimlerini gözönünde tutan; planlı ve belgeli alışveriş yapan; alışverişin nesnesi değil öznesi olduğunun bilincinde olan, kalitesi, standardı yüksek, sağlıklı, güvenli, çevreci ürünü seçme olgunluğunu taşıyan;benzerleri arasında yerli ürünleri seçen; tüm bunlarla birlikte bütçesine en uygun ürünü seçip tasarrufa önem veren, son tahlilde kaliteyi denetleyen, dolayısıyla, giderek ekonomiyi rekabete zorlayıp verimliliğe yöneltecek olan ve örgütlü olan yadsınamaz bir sosyo-ekonomik unsurdur.”

İsraf konusuna bir bakalım. TOBB’a göre, “1990-2000 döneminde Türkiye’de savurganlığın bilançosu 195.2 milyar dolardır”. Demek ki Türkiye, bu kaynakları yitirmeden verimli bir şekilde üretime sokulabilseydi, şu anda hiç dış borcu olmayan, belki de AB’ye üye olması için kapısı aşındırılan bir ülke olabilecekti...

İsrafın Önlenmesi ve Verimlilik Yılı Platformu’na göre ise “Ülkemizin karşılaştığı ekonomik ve sosyal sorunlar, yönetim politikalarından kaynaklanan israfın bir sonucudur”... Günlük hayatın her safhasında kaynaklar kullanılırken; azami tasarrufun sağlanması yanında, çevrenin bozulmasının engellenmesi, “İsrafı önlemenin toplumdaki her bireyin görevi olduğu” bilincinin geliştirilmesi, kamu açıklarının azaltılması, vatandaşlarımızın vergilerinin israf edilmemesi, ancak toplumda israfı önleme bilinci (tüketici bilinci) ve sorumluluğunun geliştirilmesiyle mümkün olabilecektir.

Şimdi de, tüketici bilinci ile verimlilik arasındaki ilişkiye bakalım. Bu ilişki, ülkelerin kalkınmalarında önem arz etmektedir. “Eldeki kaynaklarla akılcı bir şekilde üretmek” şeklinde özetlenebilecek Verimlilik ile “Kaynaklarını akılcı bir şekilde kullanarak tüketmek” şeklinde özetlenebilecek Bilinçli Tüketiciliğin birbirleri arasındaki ilişki dikkat çekicidir.

Verimlilik kavramının içeriğinde; “insanın yararı doğrultusunda ve insan için, eldeki kaynaklarla en fazla kazanımı sağlamak” vardır. Bilinçli Tüketici ise “Bir mal ya da hizmeti satın alırken, ondan azami derecede yarar sağlamayı amaçlayacaktır”. Verimlilik ile kaynaklar etkin bir şekilde kullanılacak, kaliteli, yararlı ürün elde edilecek ve israf önlenecektir. Verimlilik düzeyi artan bir ekonomi daha düşük maliyetlerde üretim yaparak, daha ucuz ve kaliteli mallarla, Dünya piyasalarında rekabet şansını artıracaktır.

Çağımızda “ekonomik eyleme girentüketicinin mal ve hizmet talebindeki tutum ve davranışları, beklenti ve gereksinimleri; talebi, pazarı yaratan, ekonomik eylemin nitelik ve niceliğini belirleyen, onun odağını oluşturup yönünü çizen en önemli” unsurdur. Özellikle de günümüzün küreselleşen ekonomisinde, “tüketiciyi” ihmal eden üretim, “talebi ve pazarı da ihmal etmiş” demektir ki böylesi bir üretimin sonucu da kalitesizlik ve verimsizlik söz konusu olacaktır.”



Unutulmamalı ki "Sonuçta dünya ölçeğindeki üreticiler; yani mal dolaşımı tüketicilerden de onay almak zorundadır". Bu tanımlama TMMOB tarafından 2003 yılında yapılmış... Daha önce de anlattığımız üzere, MPM'ye göre; bilinçli Tüketici kalitesi, standardı yüksek, sağlıklı, güvenli, çevreci ürünü seçme ve kaliteyi denetleme yetisinde olan, benzerleri arasında yerli ürünleri tercih eden giderek ekonomiyi verimliliğe yönlentecek olan yadsınmaz bir sosyo-ekonomik unsurdu...

OECD ise "... daha iyi hizmet sunumunu talep eden tüketicilerden gelen baskılar, kamuyu verimli olmaya ve kaliteli hizmet vermeye zorlayan faktörlerin başında gelmektedir" diyor. Yine MPM, "Tüketicinin talep ve beklentilerini karşılayacak ürün ve hizmetlerin üretilmesi verimliliği artıracak tek yoldur" diyor...

Şimdi gelelim işin çevreyle, sürdürülebilirlik ile ilgili bölüme... Kızılderili Şefi Seattle'ın 1854'te söylediği şu söz bugün yaşanan gerçeğin ifadesi. Ne diyor Şef Seattle "... Bir gün bakacaksınız ki, göklerdeki kartallar dağları örten ormanlar yok olmuş. Yabani evcilleştirilmiş ve her yer insanla dolmuş. İşte o gün İnsanoğlu için yaşamın sonu ve varlığını sürdürebilme savaşımının başlangıcı gelip çatmış olacak..."

İşte önceleri sadece doğadan aldığını tüketiyordu insan... Sonra üretim ve ticari etkinliklere yöneldi, Sanayi Devrimi ve arkasından küreselleşme pazarın olağanüstü büyümesine neden oldu. Ancak, bu ekonomik etkinlikler sırasında iyice tahrip olan doğa, artık alarm vermeye başladı... Sonuç küresel ısınma, iklim değişiklikleri, ekosistemlerin tahrip olması, vb. çevresel sorunlar... Geleneksel nokta ise; insanların, dışını fırçalamasından, beslenmesinden, ürettiği çöpe kadar, tüm etkinliklerinde daha sorumlu, Etik ve Bilinçli davranmasının bir zorunluluk olduğunu ortaya koymakta...

Artık bu aşamada sürdürülebilir kalkınma önemli. Günümüzde sınırsız, dengesiz tüketim ve üretim anlayışının birlikte değerlendirilmesi gerekliliği "Sürdürülebilir Kalkınma" anlayışı sürecini gündeme getirmiştir. Bu süreç "Sürdürülebilir Tüketim ve Üretim (STÜ)" zorunluluğunu ortaya koymuştur. Süreç, her on yılda dünya zirvelerinde revize edilmektedir. Uluslararası Tüketici Örgütü tarafından tüm dünyada Evrensel Bir Tüketici Hakkı Olarak "Sürdürülebilir Tüketimin Sağlanması" üzerindeki çalışmalar son aşamasına gelmiştir!...

STÜ anlayışı artık tüketim ve üretimde sınırlıkaynakları daha etkin, yararlı, verimli kullanılmasını zorunlu kılmaktadır. Bu durum "Verimlilik" anlayışında "Eko Verimlilik", "Enerji, Su Verimliliği" gibi yeni açımları da beraberinde getirmiştir. Bu çerçevede bugün artık geleneksel noktada "Verimlilik" yaklaşımlarında "Çevre" ve "Tüketim ve Tüketici" alanının da önemle değerlendirilmesi gereği olarak ortaya çıkmaktadır... Günümüzde "Çevrenin" ve bu bağlamda "doğal kaynakların çok hassas girdiler olduğunun" anlaşılmasıyla; Üretimde daha az doğal kaynak ve enerji tüketimini ve daha az atık üretimini, kirlilik önlemeyi ve dönüştürmeyi esas alan Yeşil Verimlilik, Eko-Verimlilik (Temiz Üretim) yaklaşımı getirilmiştir.

Bu noktada, Enerji Verimliliği önemli. Enerji Verimliliği; "Üretim miktarını ve kalitesini düşürmeden, ekonomik gelişmeyi ve sosyal refahı engellemeden, tüketilen enerji miktarının mümkün olduğunca azaltılmasını" esas alır... Bu kavram tüketicileri de kapsar!...

"Su Verimliliği" (water efficiency) kavramı; "Suyun tüm alanlarda verimli kullanılmasını" içermektedir. AB'ye göre bu kavram; yenilikçi teknolojileri, su tüketen ürünlerin kullanım kalıplarındaki değişiklikleri ve su tüketimini azaltan tutum ve davranışlar ile su kaynaklarını koruma etiğini" de içerir...

Son olarak günümüzde verimlilik konusundan bahsederek sunumumu tamamlamak istiyorum. Günümüzde "verimliliğin" yalnızca üretimde kullanılan etmenler ile üretilen mal ve hizmetlerin nitelik ve niceliği

arasında bir oran” olarak açıklanması, çeşitli yönlerden yeterli görülmemekte “tüketim” alanında “verimlilik alanı” olarak algılanması zorunlu olmaktadır. Gelinen noktada Verimliliğin “Tüketici odaklı yaklaşımlar, İnsan ve tüketici hakları ile çevreye saygılı sürdürülebilir bir üretim, gelişen tüketici bilinci paralelinde ‘etik’ değerlerle” birlikte ele alınan bir kavram olmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Bu noktada ise tüketimi, talebi yönlendirecek olan tüketici bilincinin önemi ortaya çıkmaktadır.

Aralarında Türkiye’nin de bulunduğu 24 ülkede 24.000 kişiden fazla kişiyle görüşülerek gerçekleştirilen bir araştırmaya göre; “tüketicilerin % 29’u sosyal sorumluluklarını yerine getirmediğini düşündüğü bir şirketin ürünlerini satın almayarak ya da hakkında olumsuz konuşarak” cezalandırmıştır. İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği’nin 2013 yılında yaptığı bir araştırmaya göre, Türkiye’de tüketici % 55 oranında satın alırken, o ürünün/hizmetin çevreye verdiği olumlu veya olumsuz etkilerini göz önünde bulundurmaktadır.

Dünyanın en güçlü ilk üç ekonomisi olan ABD, Japonya ve Almanya’ya örneklerine bakıldığında, bu ülkelerin ‘Verimlilik Artışlarıyla’ kalkındıkları ortaya çıkmaktadır. Yine bu ülkelerde ekonomik eyleme yön veren dünyanın en bilinçli tüketicilerinin olduğu görülecektir. İtalya’da başbakan yardımcısına bağlı Prodüktivite ve Tüketici (koruma) Bakanlığı’nın olması bu konuda en belirgin örneği oluşturmaktadır.

Modern anlamda Tüketici Hareketini 1850’li yıllarda ilk başlatan ABD 1960’lı yıllarda ilk tüketici derneklerini kurduran Japonya ve Avrupa’nın devletçe de desteklenen en güçlü tüketici örgütlerinin bulunduğu Almanya örnekleri göstermiştir ki “Ulusal ekonomiye olumlu katkıları olabilecek bir üretim politikasının oluşumu ve bu çerçevede de Verimlilik Hareketi’nin başarısı, bir yanıyla da tüm toplum katmanlarını oluşturan tüketicilerin bilinç oranı ile çok yakından ilgilidir”...

Verimlilik ile kaynaklar etkin bir şekilde kullanılacak, kaliteli, yararlı ürün elde edilecek ve israf önlenecektir. Verimlilik düzeyi artan bir ekonomide daha düşük maliyetlerde üretim yaparak, daha ucuz ve kaliteli mallarla, dünya piyasalarında rekabet şansını artıracaktır... Bilinçli Tüketici ise gerçek gereksinimlerini göz önünde tutarak benzerleri arasında yerli ürünleri seçerek kalitesi, standardı yüksek, sağlıklı, güvenli, çevreci ürünü kullanarak, rekabet gücünün artmasında, kaynakların etkin ve yararlı kullanılmasıyla, İsrafın önlenmesinde, kısaca kalkınmada “Motor Gücünü” oluşturacaktır...

Güçlü, nitelikli, rekabetçi ve verimli bir ekonomi için bilinçli tüketicilerce şekillenen talep, üretime yön veren önemli faktörlerden biridir. Tüketiciler, bilinç düzeyleri arttığı oranda ucuz, kaliteli mal ve hizmeti talep edecek, yerli ürünü tercih edecek bu konuda yönlendirici olacaklardır. Böylece üretimin niteliği, kalitesi ve verimliliği artacak, daha rekabetçi, sürdürülebilir ve çevreye saygılı bir üretim gerçekleştirilebilecek; tüketimde de yurt kaynakları etkin ve verimli kullanılacak, gerek aile ekonomisine, gerekse milli ekonomiye önemli kazanımlar sağlanabilecektir.

Ekonomik büyümede ülkenin iç dinamiklerinin harekete geçirilmesi, yurtiçi tasarrufların artırılması, savurganlığın önlenmesi” verimliliğin esas unsurlarındandır. Tüketiciler bilinçlendirildikleri oranda, tasarrufa, birikimleriyle ekonomik etkinliklerin gereksindiği kaynağı yaratmaya ve benzerleri arasından yerli olanı (ulusal üretimi) seçmeye özen gösterebilecek ve ekonomik büyümede, ülkenin iç kaynaklarına dayanması olanağına katkı sağlayabileceklerdir.

Daha iyi hizmet sunumunu talep eden ve kamu hizmetlerini sorgulayan bilinçli tüketicilerden gelen baskılar, kamuyu verimli olmaya ve kaliteli hizmet vermeye zorlayan faktörlerin başında gelecektir. Serbest Pazar’da “tüketim ile ilgili tutum ve davranışlar tüketim eylemi de dikte edilemez”. Bu durumda, Türkiye gibi gelişmekte olan ülkeler açısından küreselleşmenin ve onun ürünü olan krizlerin sakıncalarını en aza



indirebilmenin önemli dayanaklarından birini de; "tercihlerini etik, sosyal sorumlu ve Türkiye'de üretilen ürünlerden yana koyan gelişmiş bir Tüketici Bilinci-Hareketi" oluşturacaktır.

Bu durum karşısında; Ulusal ekonomiye olumlu katkıları olabilecek bir üretim politikasının oluşumu ve bu çerçevede de Verimlilik Hareketi'nin başarısı, topye-kuntüm toplumu oluşturan tüketicilerin bilinç oranıyla çok yakından ilgilidir...

Yaşamda verimlilikle ilişkisi olmayan insan faaliyeti yoktur...Mutlu ve kaliteli bir Yaşam için ise, kişisel kaynakların, etkin, yararlı, verimli bir şekilde kullanılması gerekir. Öte yandan yaşam tüketmek tüketebilmek demektir...Tüketimin olmadığı yerde yaşam da yoktur...

Sözlerimi Joseph Prokopenko'ya ait şu bir söz ile bitiriyorum (Yaşam için tüketimini karşılayabilmek ve üretmek zorunda olan) "İnsan, verimliliği artırmanın en önemli ve ümit verici alanıdır"...

Beni sabırla dinlediğiniz için hepimize teşekkür ediyor, saygılar sunuyorum.

MÜBERRA BABAĞUL:

Ferda Beye çok teşekkür ediyoruz. Sizin de çok kolayca fark edebileceğiniz gibi, sadece tüketim ve tüketici dediğimizde, bakın altına, neredeyse tüm yaşamı ilgilendiren alanlarda, inanılmaz şeyler söylenebilir. O nedenle ben emekleri için çok teşekkür ediyorum. Ama o sürdürülebilirlik kısmı, doğal kaynaklar, çevre ve verimlilik boyutunda (çünkü bizim de yaptığımız bilinçli tüketimin boyutları konusunda, bizim de söyleyebileceğimiz çok şeyler var. Bilinçli tüketimin alt parametrelerinden, boyutlarından birisi, işte etik tüketim, çevreci tüketim, sürdürülebilirlik kavramları konularında bizim de söyleyebileceğimiz çok şey var. Bunu ayrı bir toplantı olarak planlayalım. Uygun bir zamanda, bu konuda ilgili taraflarla bir araya gelmeyi umuyoruz.

Son konuşmacı, sayın Bayram Uzunoğlu, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdür Yardımcısı. TÜDEF' ten Sinan Bey'in son anda katılamayacağı haberini aldıktan sonra, Ferda Beylerin ricaları üzerine, bizim de ricalarımız üzerine bizi kırmayıp, çok kısa bir sürede bizimle bir arada olmayı kabul ettiği için kendisine çok teşekkür ediyorum. Kendisi, bizim fakültemizin 1995 mezunu. Ayrıca, bizim fakültemizin de mezunlarının istihdam edileceği bir Genel Müdürlük orası. Gelecekte aranızdan bazılarının da orada olabileceğini umuyorum inşallah. Uzunoğlu, Maliye Bakanlığında başladığı görevini Gümrük ve Ticaret Bakanlığında sürdürüyor. Önce Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünde Daire Başkanı, sonra da anılan yerde Genel Müdür Yardımcısı olarak görevine devam ediyor. Kendisi bir çocuk babası. Bugün bize, uygulayıcı, icracı kuruluş olarak tüketicinin korunmasına, hak arama yollarına yönelik bilgi verecek. Buyurun sayın Uzunoğlu.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

TÜKETİCİNİN KORUNMASINA YÖNELİK FAALİYETLER

Bayram Uzunoğlan
(Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin
Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel
Müdürlüğü Genel Müdür Yardımcısı)

27.04.2016, Hacettepe
Üniversitesi / Ankara



Müberra Hocama çok teşekkür ediyorum. Herkese merhabalar... Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın değerli temsilcileri, sayın akademisyenler, sivil toplum örgütlerinin çok kıymetli temsilcileri ve çok değerli öğrenci arkadaşlarım, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü adına hepinizi saygıyla selamlıyorum. Öncelikle mezunu olduğum Hacettepe Üniversitesinde bulunmaktan ve öğrenci arkadaşlarımla bir arada olmaktan büyük bir memnuniyet ve heyecan duyduğumu ifade etmek istiyorum. Yapılan panelin faydalı olmasını diliyor, emeği geçenlere teşekkür ediyorum. Tabi ben öğrenci arkadaşlarıma artık müstakbel çalışma arkadaşları demek istiyorum izniniz olursa. İnşallah biz önümüzdeki dönemlerde tüketici hakem heyetlerimizde raportör vb. kadrolarda sizlerle çalışmak istiyoruz. O noktada alımlarımızı da başlattık. Bundan sonra da birlikte çalışacağız diye düşünüyorum...

Tabi bilinçli tüketim ve verimliliğin konuşulduğu bu toplantıda açıkçası birçok şey gündeme geldi, birçok şey konuşuldu. Ben bu anlamda değerli panelistlere çok teşekkür ediyorum. Sağ olsunlar, Esna Betül Hocam ve Ferda Bey bu konuda gerekli şeyleri söylediler. Önce şunu da ifade edeyim, Esna Betül Hocamız, Gümrük ve Ticaret Bakanlığımızın her yıl düzenlemiş olduğu "bilinçli tüketici ödülleri" kapsamında bu sene bilimsel çalışma dalında ödülü almaya layık görüldü. Ben de değerlendirme komisyonundaydım. Bugün Hocamızın yaptığı sunumdan bunu ne kadar da hak ettiğini bir kez daha gördüm. O açıdan kendisini bir kez daha tebrik ediyor, bundan sonra da başarılarının devamını temenni ediyorum...

Daha önce de belirttiğim üzere bu toplantıda bilinçli tüketim ve verimlilik konu başlıklarında açıkçası birçok şey konuşuldu. Özellikle bilinçli tüketici kimdir, bilinçli tüketim nedir konusunda görüşler açıklandı. Ben özetle bu konuya bir iki ekleme yapmak istiyorum. Gandi'nin sözlerinin yanı sıra dünyaya çocuklarımıza bırakabileceğimiz bir emanet gözüyle bakabilmemiz gerektiği sonucuna ulaştım. Aynı zamanda tükenmeden tüketmenin gerekliliğini görmüş oldum. Bu kısa açıklamadan sonra sunumuma geçmek istiyorum.

Tüketicinin korunması konusunda Genel Müdürlüğümüzde yapılan faaliyetlerden kısaca bahsetmek istiyorum. Yine tüketicinin hak arama yollarından bahsetmek istiyorum. Tabii buradaki platform çok yabancı olduğu bir platform değil. Öğrenci arkadaşlarla belki ilk kez bir araya geliyoruz ama sivil toplum örgütlerinin temsilcileriyle sık sık ve çok değişik ortamlarda bir araya geliyoruz. O bakımdan bazı hususlar arkadaşlarımız açısından tekrar mahiyetinde olabilir. Bu noktada kendilerinden sabır diliyorum.

Tüketicinin korunması konusuyla alakalı olarak Bakanlığımıza Anayasamızın 172. maddesi ile görev, yetki ve sorumluluk yüklenmiştir. Bu çerçevede de 1993 yılında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü ihdas edildi. 1995 yılında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe konuldu. Rekabet Kurumunun oluşmasıyla birlikte Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'ndeki rekabet konusu ayrı bir yapıya dönüştürülmüş oldu. 2003 yılında 4822 sayılı Kanunla 4077 sayılı Kanunda değişiklikler öngördük. 2011 yılında Kanun Hükmünde Kararnemelerle birlikte Sanayi ve Ticaret Bakanlığı bünyesinden ticaret kesimi olarak ayrılarak Gümrük Müsteşarlığı ile entegre olduk ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığı şeklinde bir örgütlenmeyle yolumuza devam ediyoruz. En son 28 Mayıs 2014'te yürürlüğe konulan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun da yürürlüğe konuldu. Bu Kanun üzerinde çok uzun bir süre çalıştık, sivil toplum örgütlerimizle de çalıştık, kanunla beraber 24 tane yönetmeliği de hazırlayıp yürürlüğe koyduk.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü bütün sektörlerle iç içe olan bir genel müdürlük. Tüketicilere mal ve hizmet sunan tüm esnaf ve tacir kesimiyle, tüm inşaat şirketleriyle, tüm internet alışveriş siteleriyle, imalat ve ithalat sektörleriyle, üst kuruluşlarla, bankalarla, sigorta şirketleriyle, turizmle ilgili tüm kuruluşlarla, tüketicileri konu edinen sivil toplum örgütleriyle ve 78 milyon tüketiciyle de ilgili ve ilişkili olduğunu söyleyebiliriz. Dolayısıyla çok geniş bir alanda ve çok geniş bir kesimle beraber hareket etme durumunda kalıyoruz.

Genel Müdürlüğümüzde yürütülen faaliyetleri üç temel başlık altında toplama imkânımız var. Bir tanesi tüketici haklarının korunmasına yönelik faaliyetler, bir tanesi Reklam Kuruluna ilişkin faaliyetler, üçüncü ayağı da piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetleri. Tüketici Sözleşmeleri grubunda ve kanunun temel çerçevesi içerisinde konu başlıklarına baktığımız zaman; devre tatil ve uzun süre tatil sözleşmeleri, paket tur sözleşmeleri, ön ödemeli konut sözleşmeleri, daha önce kapıdan satış olarak nitelendirilen işyeri dışında yapılan satışlar, mesafeli sözleşmeler, ki her geçen gün alışveriş dünyamızda çok ciddi bir yer almaya başladı. Taksitle yapılan satış sözleşmelerinin, gazetelerin ve süreli yayınların yapmış oldukları promosyon uygulamalarının, abonelik sözleşmelerinin, ki bu da tüketicilerin çok mağdur edildiği alanlardan bir tanesidir. Ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin konuların, tüketici sözleşmelerinde yer alan haksızlıklara ilişkin uygulamaların, garanti, ihtiyari garanti, satış sonrası hizmetler konusunun, fiyat etiketi ve tanıtma ve kullanma kılavuzu... Belki bu verimlilik noktasında daha çok kullandığımız argümanlardan bir tanesi de özellikle fiyat etiketi ve tanıtma ve kullanma kılavuzu... Aynı zamanda kullanma kılavuzlarında tüketiciyi bilgilendirici bütün ayrıntıların da yer almasını zorunlu tutuyoruz. Yine bu kanunda ilk defa düzenlemiş olduğumuz piramit satış sistemleri yani kolay yoldan kolay para kazanmanın yolları... Sistem üzerinden üyelik yapılarak kolay para kazanmanın öngörüldüğü sistemler de ilk defa kanuna dahil edilmiş oldu. Diğer taraftan tüketici kredileri sözleşmeleri... Bunlar bankacılık ve finans alanında yapmış olduğumuz düzenlemelerdi. Konut finansmanı sözleşmeleri, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler... Gördüğünüz gibi çok daha geniş bir alanda çalışmak durumunda kalıyoruz.

İkinci bir görev alanı Reklam Kurulumuzun yapmış olduğu faaliyetler. Reklam Kurulumuz Bakanlığımız bünyesinde yer alıyor ve 19 üyeden oluşuyor. Bağımsız bir yapıya sahip. Sivil toplum örgütlerinin temsili son derece yüksek. Kanun uyarınca kurulan Reklam Kurulu ticari reklam ve ilanlarda gereken ilkeleri belirleme, bu ilkeler çerçevesinde ticari reklamları inceleme, haksız ticari uygulamalara karşı tüketicileri korumaya yönelik düzenlemeleri yapma, inceleme ve denetim sonuçlarına göre de haksız ticari uygulamalar ve aykırılıklar durumunda da idari para cezaları, durdurma cezaları gibi konularda da yaptırımları öngörüyor. Türkiye'deki tek idari otorite diyebiliriz. Reklam ve ilanların incelendiği tek idari otorite... Çok önemli, çok güzel işler ortaya koyuyorlar. Ayıplı mal ve hizmet konuları gibi tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerinin görev alanlarına giren hususlar dışında Reklam Kurulu bu alanda inisiyatif olarak çok önemli kararlar verebilmektedir.

Diğer bir çalışma alanımız, çok özetleyerek geçmeye çalışıyorum, çünkü her birinin anlatımı saatler sürecektir konular... Burada Bakanlığımızın ve genel müdürlüğümüzün faaliyet alanıyla ilgili bir çerçeve oluşsun diye bilgiler vermeye çalışıyorum. Diğer bir konu piyasa denetimi ve gözetimi... Burada da piyasaya arz edilen bütün ürünlerin mutlaka güvenli olmasını zorunlu tutuyoruz. 4703 sayılı kanun uyarınca bu çalışmalarımızı yürütüyoruz. Yine piyasada arz edilmiş olan ürünlerin güvenli olup olmadığını denetlemek, güvenli değilse bunların güvenli hale getirilmesi çalışmalarını yapmak ve bu konularda Bakanlık olarak her türlü tedbiri almaya çalışıyoruz. Piyasa gözetimi ve denetimi konusunda Bakanlığımız görev alanına giren belli sayıda ürün grupları var. Bu tekstil, ayakkabı, kırtasiye ürünleri, bir takım çocuk bakım ürünleri görev alanımıza giriyor. Ve bunlar açısından biz ürün güvenliği denetimini yapıyoruz. Bu ürünlerde zehirli veya tehlikeli kimyasallar var mı, yok mu konusunu değerlendirip bu konuda aykırı davranan firmalara da gerekli yaptırımları öngörüyoruz.



Bakanlığımızca yapılan denetimlerin sonucunda yıl boyunca firmalar hakkında çok ciddi manada idari para cezaları da öngörüyoruz. Aynı zamanda bunları müfettişler marifetiyle denetliyoruz. Mesela 2015 yılında yaklaşık 450 milyon TL civarında da bir idari para cezasının uygulandığını söyleyebilirim. Bu idari para cezalarının miktarı ne olursa olsun firmalar mutlaka bunu yargıya taşıyorlar. Yargıya taşıdıklarında da çok yüksek oranda uygulamalarımızın onandığını görüyoruz. Yani İdare Mahkemelerinde veya Danıştay nezdinde yapmış olduğumuz bu işlemlerin çok da geri dönmediğini açıkça söyleyebilirim. Bu anlamda yapmış olduğumuz bu denetim faaliyetlerinin de sonuca ulaştığını söyleme imkânım var.

Diğer bir konumuz tüketicilerin hak arama yollarına ilişkin faaliyetler. Biliyorsunuz ülkemizde tüketicinin hak arama noktasında yasal anlamda iki tane mekanizma bulunmaktadır. Bunlardan bir tanesi Tüketici Hakem Heyetlerimiz, bir diğeri de Tüketici Mahkemeleri. Tüketici Hakem Heyetleri, tüketicinin hak arama yollarını kolaylaştırmak, tüketiciler ile sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıkların mahkemelere intikal etmeden çözülmesini öngörmek, yine tüketici uyuşmazlıklarının daha basit, daha hızlı ve daha masrafsız olarak sonuçlanmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuş olan yapılardır. Başkanlığını Ticaret İl Müdürlerimiz veya Kaymakamların yaptığı, Barodan bir avukat temsilcimizin olduğu, Ticaret Odasından bir temsilcinin, yine belediyeden bir temsilcinin, aynı zamanda tüketici örgütlerinden bir temsilcinin yer aldığı beş kişilik bir yapıdan oluşuyor. Hali hazırda 1011 tane Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığımız var, 81 il ve 919 ilçede. Bazı yerlerde birden fazla Tüketici Hakem Heyetimiz var. Örneğin Çankaya'da üç Tüketici Hakem Heyeti var. Bursa Osmangazi'de yine üç Tüketici Hakem Heyetimiz var. Nilüfer ilçesinde iki, Adana Seyhan'da iki, İstanbul Kartal'da iki, İzmir Karabağlar'da iki, Konya Selçuklu'da yine iki, Trabzon Ortahisar'da yine iki tane Tüketici Hakem Heyetimiz var. Hakem Heyetlerimizde başkan ve üye olarak yaklaşık 5550 kişi şu anda görev yapıyor. Raportör olarak da 2550 kişinin çalıştığını söyleyebilirim. Bu 2550 kişi inşallah ileride sizlerden oluşan bir yapıyla devam edecektir, diye düşünüyorum. Tüketici Hakem Heyetlerinde biliyorsunuz belli parasal limitler öngörülmüştür. 2016 yılı 2320 TL'nin altında yapılan başvurularda Hakem Heyetlerine başvurular zorunlu, 3480 TL'nin üzerindeki içinse Tüketici Mahkemelerine gidilmesi gerekiyor. İlçe Hakem Heyetlerinde 2320 TL'ye kadar, Büyükşehir statüsünde olan yerlerde ise 2320 ile 3480 TL arasında Tüketici Hakem Heyetlerine gidiliyor. İl Hakem Heyetlerimizde ise 3480 Liraya kadar gidilebilme imkânı söz konusu.

Hakem Heyetlerimizde uyuşmazlığın ortaya çıktığı yerde veya tüketicinin ikametgâhının olduğu yerde başvuru yapılabilme imkânına bulunmaktadır. Hakem Heyetlerimizin kararlarına 15 gün içerisinde itiraz yapılabilir, Tüketici Mahkemelerinde. Kararlarının bağlayıcı olduğunu söyleyebilirim. Yine uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda tebligat ve bilirkişi masraflarını da karşı tarafa yükledik. Yeni bir düzenlemeydi bu. Çünkü daha önce firmalar tüketici mağduriyeti ortaya çıktığında hemen uyuşmazlığı çözme eğilimi göstermiyorlardı. Bir teknoloji marketten aldığınız bir ürün ayıplı olmasına rağmen bunu götürdüğünüzde "Gidin Hakem Heyetinden karar getirin" diyorlardı. Çünkü firmanın o anda o ürünü değiştirmesi ya da o ürünün gereğini yapmasıyla 6 ay sonra karar çıktıktan sonra yapması arasında bir maliyete katlanmıyorlar idi. Biz yeni düzenlemeyle birlikte Hakem Heyeti tüketici lehine karar verirse, tebligat masraflarıyla birlikte bilirkişi masraflarını, yaklaşık 150-200 Lira civarında, karşı tarafa yükletiyoruz. Bu da ciddi etki yarattı. Artık firmalar, git Hakem Heyetinden karar getir, demiyorlar; gelin uzlaşalım, anlaşalım deme noktasında da çaba gösteriyorlar. Etkili olduğunu düşünüyoruz biz bu uygulamamızın.

Yıllar itibariyle gelen başvuru sayılarına baktığımız zaman ciddi manada artışlar olduğunu görüyoruz. 2002 yılında 30 bin-33 bin civarında başvurumuz varken, hâlihazırda 2015 yılı sonu itibariyle 3 milyon 118 bin başvurunun olduğunu söyleyebilirim. Özellikle 2014 yılında çok yoğun başvurular söz konusu. 2014 yılında 5 milyon 445 bin başvuru söz konusu. Ciddi bir sıçrama yaptı bu dönemde. Burada da bankacılık sektörünün çok önemli bir etkisinin olduğunu söyleyebilirim. Bankacılıkta alınan dosya masrafı, kredi kartı üyelik ücreti gibi konularda alınan ücretler, özellikle 2013 ve 2014 yılında yargıya taşındı. Bu da Hakem Heyetlerinde

çok ciddi bir patlamaya yol açtı. Neredeyse başvurularımızın yüzde 90'ını o dönemde bankacılık sektörüne ilişkin şikâyetler oluşturuyordu. Ama 2014'te yapılan düzenlemelerden sonra başvurularda nispeten düşüşler olduğunu söyleyebilirim. Bu düşüşün tabii çeşitli sebepleri var. 2016 yılının ilk çeyreğine baktığımız zaman da açıkçası bir önceki yıla göre yüzde 50 civarında bir azalmanın olduğunu görebiliyoruz. Burada BDDK'nın yapmış olduğu düzenlemenin payının var olduğunu söyleme imkânımız var. Önümüzdeki süreçte Hakem Heyetleri bu anlamda daha iyi yönetilebilir, işlerini daha iyi yapabilir ve daha hukuki, daha nitelikli kararlar çıkarabilecekler diye düşünüyorum. Aynı zamanda Hakem Heyetlerimize gelen başvuruların yüzde 94'ünün tüketicilerin lehine sonuçlandığını ve yaklaşık % 6 oranında da tüketici aleyhine sonuçlandığını söyleyebilirim. Geçmiş yıllarda aslında biraz daha düşmüş idi. Yani bundan 5-6 sene öncesinde yüzde 85'ler seviyesindeydi tüketiciler lehine çıkan oranlar. Ama son dönemde bankacılığa ilişkin başvurularda artık fiiks kararlar verildiği için tüketicilerin lehine daha fazla kararların çıktığını söyleyebilirim.

Diğer bir hak arama yolu da Tüketici Mahkemeleri. Gerek 3480 TL'nin üzerindeki başvurular için gerekse de Tüketici Hakem Heyetlerinin kararlarına karşı Tüketici Mahkemelerine başvuru yapılabilir. Tüketicinin ikamet ettiği yerde de başvuru yapılabilme imkânı söz konusu. Buradan Tüketici Hakem Heyetlerinin tüketici lehine vermiş olduğu bir kararı eğer Tüketici Mahkemesi bozar ise burada nispi oranda bir vekâlet ücretinin hükmedilmesi gerektiğine ilişkin bir düzenleme yaptık. Burada da tüketicinin korunması konusu ön plana çıkartılmış oldu. Şu anda ülkemizde 97 tane Tüketici Mahkemesi görevine devam ediyor ama aynı zamanda Tüketici Mahkemesinin bulunmadığı yerlerde yine Tüketici Mahkemesi sıfatıyla buradaki Asliye Hukuk Mahkemeleri görevlerine devam ediyor. Önümüzdeki dönemde Tüketici Hakem Heyetlerine ilişkin yeniden yapılandırma çalışmalarımız söz konusu. Sayısal olarak biraz daha azaltmaya gitmek istiyoruz. Kaynaklarımızı daha etkin kullanma, ihtisaslaşma ölçeğinden azami yararlanma, buralarda raportör arkadaşlarımızı görevlendirme, onları orada istihdam etme noktasında çalışmalarımız olacak. Önümüzdeki dönemde bunları sizinle daha detaylı bir şekilde paylaşacağız.

Yapılan bütün bu çalışmaların neticesinde tüketicinin bilinçli olmasını, tacirin de basiretli olması gerektiğini ortaya koymaya çalışıyoruz. Bu konudaki anlayışı yaygınlaştırmaya çalışıyoruz. Alışverişte tüketiciye saygılı bir bilincin, bir kültürün oluşmasına bizler de katkı vermek istiyoruz. Diğer taraftan vatandaşlarımızın tüketici olarak haklarını bildiği, kullanabildiği ve mağduriyetlerin yaşanması durumunda da başvuru yollarını arayabildiği bir piyasa düzeni oluşturma gayretinin içerisinde olduğumuzu ifade ederek sözlerime son vermek istiyorum.

Teşekkür ediyorum, ilginiz ve sabrınız için.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

Soru-Cevap ve Öneriler

27.04.2016, Hacettepe
Üniversitesi / Ankara

SORU-CEVAP VE ÖNERİLER

PROF. DR. MÜBERRA BABAOĞUL:

Sizlere hep derslerde anlattığım gibi tüketicinin korunması konusu sorumlu tarafların her birinin üzerine düşeni tam ve eksiksiz yerine getirdiğinde bir beklenen sonuç elde ediliyor. Taraflar kim?... Devlet, tüm yasal altyapıyı hazırlayacak. Tüketici dernekleri tüketicileri temsil eden güçlü dernekler olacak ki onlardan gelen geribildirimler yasa koyucuyu etkileyecek. Onlardan gelen geribildirimler üçüncü ayak olan iş adamlarını etkileyecek. Yani bu üçü birbiriyle etkileşim halinde aktif ve sorumluluklarının bilincinde, görevlerinin sonuna kadar takipçisi olup görevlerini yerine getirdikleri zaman onların ortasında yer alan tüketicinin korunması kavramı ve tüketicilerin kendileri de gerçekten istedikleri pazar ortamını, haklarının korunduğu, mal ve hizmetlere kolay ulaşabildikleri, sağlık ve güvenliklerinin korunduğu ve herhangi bir ürün satın alırken bunun mutlaka ve mutlaka devlet tarafından, dernekler tarafından gözetim, denetim ve kontrollerinin yapıldığı güvencesiyle, "ben bu ülkede güvencedeyim", düşüncesiyle olması gerekiyor.

Dolayısıyla bu noktada düzenleyici kuruluş bu tür faaliyetleri yapıyor ama onlara yol gösterme noktasında olan derneklerin de katkılarını burada ihmal etmeden söylemek isterim. Gerçekten Türkiye'de tüketici hareketinin başlamasında sivil toplum kuruluşlarının çok büyük payı var. Ben 1976'da Türkiye'de kurulan ilk tüketici derneğinin içinde bulunan birisi olarak, o tarihte üniversite mensuplarının kurduğu bir dernekti, faaliyetlerini yürütemediler. Çünkü destek yoktu. Üye yoktu. O yıllar tüketim, tüketici, tüketicinin korunması söylemlerinin, az önce söylediğim gibi, devlete karşı çıkmak, solcu söylemler, komünist söylemler gibi algılandığı dönemlerdi. Ve ne yazık ki karşılık bulmadı. Sonrasında bu derneklerin şu anda faaliyet gösteren derneklerin bugün karşımızda güçlü, arkalarında çok daha büyük kitleler var eminim. Bugün burada yoklar ama burada olmalarının arkasında yatan çok büyük bir mücadeleci güç var.

Turan Bey Sanayi Bakanlığı'nda çalışırken bizi bulup gelip "böyle bir faaliyette bulunmak istiyoruz, dernek kurmak istiyoruz, nasıl yapalım", deyip beraberce kafa yorup kendisinin de çaba sarf ederek bu noktaya geldiğini, karşılıklı işbirliği halinde olduğunu baştan belirtmek isterim. Bu nedenle, bu işbirliklerine fırsat hazırladıkları için Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na da çok teşekkür ediyorum. Tabii ki bunun çok daha fazla olması gerekir. Çünkü sahada bizzat tüketicisiyle yüz yüze olan dernekler, yasa koyucuların ve uygulayıcı kuruluşların en büyük geribildirimci grubu...

Ben böyle bir toplantı düzenlediği için ve bizimle işbirliğini sürdürdüğü için öncelikle Ferda Bey'in şahsında Bilim, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü ve onun buradaki değerli temsilcilerine, yöneticilerine çok teşekkür ediyorum. Bu işbirliğinin sürmesini diliyorum. İnşallah burada bulunan öğrencilerim de sabırla bizi izlediler. Çok bilgilendiklerini ve belli noktalarda aydınlandıklarını ve bugün buradan çok daha farklı bilgilerle dışarıya çıkacaklarına eminim. Katıldığınız için sayın dernek temsilcilerine ve hepimize çok teşekkür ediyorum. Bundan sonraki faaliyetlerde de yine tekrar sizleri burada görmek isteriz.

Birlikte eğer bir şeyi değiştireceksek, "değişimin bir parçası olmak, değişimi kendimizden başlatmak ve değişimin bizzat bizde değiştiğini görmek" önemli. O nedenle ülkenin bu günlerde buna çok ihtiyacı var. Bizim gibi bilgili, bilinçli, sorgulayan ve talep eden gruba çok ihtiyacı var. Eminim gelecekte çok daha iyi



bir Türkiye’de olacak evlatlarımız. Hepinize teşekkür ediyorum. Kapanışı yapmadan sorular varsa onları alayım.

DİLEK BİRBİL:

Hocam, başta siz olmak üzere tüm konuşmacılara çok teşekkür ediyorum, değerli katkılarından dolayı. Ayrıca, sizin az önceki önerdiğiniz, “bu toplantıların devamı gelmesini” çok istiyorum. Gerçekten bu işbirliği sürmeli diye düşünüyorum. Bir işbirliği yöntemi daha önermek istiyorum. Buradaki katılımcıların pek çoğunun haberinin olduğunu düşündüğüm, ancak bilmeyenler için de söylemek istediğim, bizim çalışmalarımızı yaydığımız iki tane yayımlarımız var. 3 ayda bir yayınlanan hakemli Verimlilik Dergisi ve aylık olarak yayınlanan Anahtar dergisi. Verimlilik dergimiz hakemli bir dergi. Onda akademisyenlerden gelen bilimsel makaleleri yayınlıyoruz. Bu dergide yayınlanmak üzere tüketim konusuyla ilgili makalelerinizi de bekliyoruz. Bunun yanı sıra bir önerim daha olacak. Tüketim konusunu odakta tuttuğumuz ve dosya konusu yaptığımız, tüketicinin bilinci, verimlilikte tüketim boyutu ve sürdürülebilir tüketimi tüm kesimlerle ele aldığımız Anahtar Dergimizin bir sayısını bu konuya ayırmayı öneriyorum. Sayın Ferda Hekimci’nin editörlüğünde (tekrar geriye dönerek) ve uygun görürseniz, sizinle bir içerik planı yaptığımız bir dergiyi ben çok arzu ederim. Bu konuyu, burada karara bağlayalım istedim açıkçası...

PROF. DR. MÜBERRA BABAĞUL:

Memnuniyetle, Merkez olarak elbette böyle bir çalışmanın içerisinde olmak isteriz. Merkez başkanımız da burada zaten. Elbette bizim açımızdan da iyi olur. Verimlilik Genel Müdürlüğü ile TÜPADEM’in işbirliği halinde böyle bir içerikle, böyle bir çalışmayı yürütmekten memnuniyet duyuyoruz.

DİLEK BİRBİL:

Bu konuda bilinç düzeyinin artırılması hala çok gerekli bir konu... Bu tür toplantılar çok önemli kuşkusuz, ama belli kesimlere ulaşıyor. Oysa, mesela Anahtar Dergimiz on beş bin kişiye ulaşıyor. Dolayısıyla (bu konuda) önemli bir katkı sunacağına inanıyorum. Katkılarınız için de şimdiden çok teşekkür ediyorum.

FERDA HEKİMCİ:

Ben burada, o zaman yeri geldi şunu söyleyeyim. Geçmişte, Milli Prodüktivite Merkezi ile TÜPADEM’in bir işbirliği çerçeve protokolü var. Bunu elimden geldiği kadar gündeme getirdim. Ve böyle bir protokol Milli Prodüktivite Merkezi mülga olduktan sonra dahi geçerli... Çünkü MPM’ye eskiden yapılmış tüm atıflar VGM’ye yapılmış sayılır. Hatta orada bahsi geçen “sertifiye” eğitimler bile buradan olabilir. (Ben sonra onu size sunarım). Bu protokolden ileriye dönük olarak çok şey yapılabilir. (Fazla bir zamanım kalmasa da şahsen bu konuda elimden geleni yapmaya hazırım). Zira, bu bizim “yaşam biçimimiz” olmalıdır...

MÜBERRA BABAĞUL:

Benim bir de derneklerden talebim olacak. Mutlaka yapıyorsunuz, eğer yapıyorsanız, lütfen bunu bir eleştiri gibi almayın, tavsiye gibi alın, bu benim eksikliğimdir. Çok büyük bir toplumuz. 78 milyon nüfusumuz var. Biz burada gerçekten ilgili taraflarız, bu konuda bilgi sahibi olan taraflarız. Biz birbirimizin bilgilerini paylaşıyoruz, sonra da ben de size katılıyorum, diyen bir grubuz. Ama bana göre asıl yapılması gereken o mahalle toplantıları. O mahallelerdeki tüketici liderlerinin eğitimi. Her mahallede akıl hocası durumunda olan lider insanlar vardır. Başlı sıkışan komşu gelir ona sorar. Küçük küçük mahalle toplantıları... O mahalle

toplantılarında bu tür bilgilendirme, bilinçlendirme eğitimi verilmeli. Tüketici liderlerinin eğitimi... Belki bir o mahalle kültürünü kaybettiğimiz için böyle oldu. Ama o toplantıları biraz daha böyle yaygınlaştırarak, en azından kenti küçük mahallelere bölerek, oralarda belki muhtarlıklarla, belki belediye başkanlıklarıyla işbirliği halinde küçük toplantılarla bu yapılabilir. Çünkü gerçekten birebir mağdur olan, ne yapacağını bilemeyen insanlar onlar. Bu tür toplantıları yapıyorsanız da bunu artırmak çok önemli... Eğer bizim verebileceğimiz bir destek varsa, ben her zaman şunu söylüyorum, ben hemen şunu söyleyeyim, ben bizzat herhangi bir tüketici derneğine üye değilim. Niye değilim, olabilirim. Hepsi dostlarım, arkadaşlarım, hepsiyle çalışmayı çok isterim. Ama taraf olmak istemediğim için, bir tercih kullanmamak için üye olmadım. Gerçekten tüketicinin yanında olan tüm derneklerin arkasındayız, destek vermeye hazırım.

BAYRAM UZUNOĞLAN:

Dernekten arkadaşlar mutlaka bir şeyler söyleyeceklerdir ama en son Tüketici Haftası dolayısıyla Karaman'daydım. Karaman'da Tüketici Kent Konseyi diye bir yapı var. Mahallelerde hanımların düzenlediği günlere bile konuşmacı gönderip tüketici bilinçlendirme çalışmaları yapıyorlarmış. Bu da güzel bir örnek olarak gösterilebilir.

KATILIMCI ÖĞRENCİ:

Öncelikle bizim için de verimli geçen bu panel için size çok teşekkür ediyorum. Ben Betül Hocamın da sunumunda bahsettiği bir konu hakkında soru sormak istiyorum. Çevreci faaliyetleriyle tanınan bir tekstil firması Suriyeli çocukları çalıştırıyor. Takdir ettiğimiz çevreci uygulamaları da olan bu kuruluşun hem çevreci yaklaşımını destekleyip, hem de Suriyeli çocukları çalıştırmasını nasıl eleştirebiliriz?

DR. BETÜL BUĞDAY:

Çocukların çalışması sosyal sorumlu tüketim açısından büyük bir problem... Bununla ilgili o sivil toplum kuruluşunun kasalarında kumbaralar ya da anket formu gibi formlar bulunur. Bununla ilgili tepkilerimizi, çevre açısından çok güzel faaliyetler yürütüyorsunuz, bu yüzden çok teşekkür ederim, çok takdir ediyorum, lütfen böyle devam edin, ancak şu konuda böyle bir duyumdan çok rahatsızım, gibi bir tepkinin mutlaka verilmesi gerekiyor. Her firmanın tüketimin her boyutuyla ilgili bizim beklentilerimizi gerçekleştirmesi biraz ütöpik oluyor açıkçası. Bunu yapan çok büyük firmalar var mutlaka ama o firma açısından artılarıyla eksileriyle oradan ürün satın alıp almamaya devam edip etmemek sizin takdirinizde, insanların kendi vicdanında. Ama yapılan iyinin takdir edilmesi, yanlışlıkların, eksikliklerin de bilinçli tüketici olarak firmalara bildirilmesi gerektiğini düşünüyorum.

FERDA HEKİMCİ:

Arkadaşlar, şimdi bizim bir hakkımız daha var. O yazılmadı ama parantez içerisinde her zaman bir hak. "Almama hakkı"... Eğer biz almazsak, bitti. Şöyle bir şey söyleyeyim, benzer, Tüketici Dernekleri Federasyonu silikozis hastalığı yapan kot taşlamasında böyle bir kampanya başlattı. Etik Tüketencilik anlamında bu Türkiye'de bir ilktir. Başarılı olamadı. Başarılı olamamasının nedeni bilinç düzeyimiz, maalesef bu anlamda hiçbir hareket başarılı olamadı. Bunun için de bilinç düzeyimizin, sosyal sorumluluğumuzun çok artması gerekiyor. Hani o kelebek etkisini ta yüreğimizde duymamız gerekiyor. O kot taşlaması ve Suriyeli çocuklar konusu hakkında... Kot taşlamasından kanser olan işçinin hakları anlamında... Etik Tüketencilik, altını çiziyorum... Özellikle İngiltere'de başlamış bir hareket. Özel etik mağazaları var. Üç kuruş fazla veriyorsun, gidiyorsun oradan alıyorsun ama günlün rahat oluyor.



DR. ABDULLAH CAN (VGM SAN. TEK. UZM):

Çok verimli, güzel bir panel izliyoruz. Panelistlere ve katılımcılara öncelikle teşekkür ediyorum. Öncelikle Bayram Beye panele katılmayı kabul ettiği için teşekkür ediyoruz. Benim kendisinden istirhamım, konuşmasında Hakem Heyetlerinin azaltılmasından bahsetti. Oysa 78 milyon tüketicinin olduğu bir ülkede daha çok Hakem Heyetlerine ihtiyaç bulunduğu, mevcut üretim ve ticari sistem, şu an Türkiye'deki bulunan sistem düşünüldüğünde, hak arama konusunda tüketicilerimizin bilinçlendirilmesi, çözüm yollarının artırılması yönünden gerekli olduğunu düşünüyorlar mı? Bu kısıtlamayı acaba personel verimliliği açısından, maliyetleri düşürmek açısından mı düşünüyorlar? Kamuda personel azaltarak maliyeti azaltarak verimliliği artırmayı mı düşünüyorlar? İkincisi en önemli husus, verilen çizelgede görüyoruz ki, şikâyetlerin çözüm yolları itibarıyla 2014-2015 yıllarında bankacılık sektöründeki artışlar var, tabiiyle bunun sonucu olarak Hakem Heyetlerinde büyük bir iş yükü, yığılmalar meydana geldi. Tabiiyle ben de bir tüketici olarak şunu gördüm, özellikle bankacılık, finans sektöründe, sigortacılık sektöründe bir takım kararlar alınıyor, düzenlemeler yapılıyor. Ama bu düzenlemelerin, yapılan yanlışları, tüketici aleyhine yapılan yanlışları çözebilmek için de hak arama yolları olarak da Hakem Heyetlerine gidiliyor. Uzun sürelerde iş yükleri artıyor. Özetle şunu söylemek istiyorum, gördüğüm kadarıyla Tüketici Yasası temel bir yasa. Bu temel yasayı kamu hizmetleri açısından, organizasyonu açısından düzenleyici, denetleyici ve aracı yüksek kurulların BDDK gibi, Enerji Piyasası gibi, hatta Barolar Birliği'nin kendi düzenlemelerinde, Gelirler Genel Müdürlüğü'nün taahhünameden vergi alınıp alınmaması yahut da vekâletnameden alınıp alınmaması, nerelerde alınacağı, nerelerde alınmayacağı şeklinde kamu hizmetlerinin sunulması bakımından da tüketicilerin genelinde yaygınlaştırılan, uygulanan bir takım kararların, özellikle enerji sektöründe, finans sektörüyle ilgili çalışmalarda temel yasayı delici bir takım düzenleme kararları aldıklarını görüyoruz. Müşahhas bir tane örnek vereyim. Sigorta şirketlerinde sigorta şikâyetlerini çözmeme yönünde Hakem Heyetine başvuru yapılıyor, başvuruda da belirli bir sınır var. Onun ötesinde mahkemeye gidemiyorsunuz. Sınırlandırıyor ya da öncesinde şart koşuyor. Diyor ki, benden önce hiçbir şekilde tüketici kurullarına başvurmayacaksınız, gibi düzenlemeler var. Şimdi Genel Müdürlüğünüz olarak ve Bakanlığınız olarak, inisiyatifi bakanlık düzeyinde ele alarak, düzenleyici, denetleyici kurumların bu tür hak arama yollarını tıkayıcı bir, ikincisi hak kayıplarına yol açıcı uygulamalarını izleyip bunların düzeltilmesi konusunda uyarıcı bir koordinasyona, bir uyuma ihtiyaç siz de ihtiyaç hissediyor musunuz? Bu konuda önümüzdeki yıllarda bir çalışma yapmayı düşünüyor musunuz? Teşekkür ediyorum.

BAYRAM UZUNOĞLAN:

Hakem Heyetlerimizin yeniden yapılandırılması çalışmamızdan ismen bahsettim ama detaya girmedim. Önümüzdeki dönemde çalışmalar daha somut hale gelecek ve ayakları üzerinde oturacak. Bu noktada niye buna ihtiyaç duyduk? Bir defa şu anda 1011 tane Hakem Heyetimiz var. Tüm ilçelerde bu hakem heyetlerimiz faaliyet gösteriyorlar ama yılda 300'ün altında karar alan Hakem Heyeti sayısı neredeyse 350-400 civarında. Yani 400 tane hakem heyeti 300'ün altında karar alıyor. Dolayısıyla ayda 25 civarında karar alıyor. 100'altında karar alanlar da o oranda. Dolayısıyla az sayıda karar alınan yerlerde ihtisaslaşmanın olmadığını gördük. Bu bir etkendi. Diğer bir etken tabii kaynakların daha etkin kullanılması konusunda da bir düşüncemiz oldu. Gerçi şunu söyleme imkânımız var, her zaman da söylüyoruz, adalet dağıtmanın bir maliyeti olmaz. Yani siz adalet dağıtıyorsanız, bunun maliyeti ne olursa olsun, buna katlanırsınız. Ama biz burada tüketicilerimizi mağdur etmeden bu tedbirleri almaya çalışıyoruz. Yani biz örneğin, Evren ilçesindeki Hakem Heyetini kapatıp Şereflikoçhisar'a bağladığımızda, Evren'deki tüketici mağdur edilmeyecek. Yine Evren Kaymakamına yapılan bir başvuru, ilgisi nedeniyle oradaki pilot Hakem Heyetine gelecek. O Hakem Heyeti onu sonuçlandırarak, karar verecek. Bu anlamda tüketicilerimizin mağdur edilmeyeceğini düşünüyoruz. Daha etkili, daha etkin, daha hukuki kararlar alabileceğimizi düşünüyoruz. Personelimizi daha iyi yetiştirebiliriz. Şu anda 2500

civarında personelle çalışıyoruz ve birçok yerde işçi statüsündeki kişiler Hakem Heyeti kararlarını yazıyor. Müberra Hocam da bahsettiler, gerçekten çok sıkıntılı Hakem Heyetleri söz konusu. Bütün bunları bertaraf edecek bir düzenlemeye ihtiyacımızın olduğunu gördük. Tüketicilerimizi mağdur etmeden, kaynaklarımızı en etkin şekilde kullanarak bu yapıyı geliştirmek ve zenginleştirmek istiyoruz. Çalışmamızın özeti açıkçası bu.

Diğer konuyla alakalı, diğer düzenleyici kuruluşların yapmış olduğu faaliyetlerin tamamı bizim kanunla da örtüşen hususlar. Yani biz yapmış olduğumuz bir düzenlemede aynı zamanda BDDK ile diğer taraftan EPDK ile diğer taraftan BTK ile de karşı karşıya gelebiliyoruz zaman zaman. Örtüşen mevzuatlarımız var. Açıkçası diğer kurumların kendi içinde yapıları yani Hakem Kurulu yapıları var. Türkiye Bankalar Birliği'nin Müşteri Heyetleri diye bir yapısı var, orada bir takım değerlendirmeler yapılıyor. Yine BTK'nın başvuruları alırken bir değerlendirme süreci söz konusu. Sigorta Tahkim Kurulu'nun dediğiniz gibi bir takım düzenlemeleri var. Ama şunu söylüyoruz biz de diğer kurumların bu anlamda tahkim kurullarının, heyetlerinin olması tüketicilerin aynı zamanda Tüketici Hakem Heyetlerine başvurmasının önünde engel değildir. Yani oradaki süreci tamamlarlar, sonra Tüketici Hakem Heyetine başvurularını yapabilirler. Bu noktada bir engel olmadığını düşünüyoruz. Ama bunun üzerinde biraz daha çalışıp bu koordinasyonu ortaya koymakta fayda var diye düşünüyorum. Teşekkür ediyorum.

MÜBERRA BABAĞUL:

Zaman içerisinde belki daha tepede Tüketici İşleri Üst Kurulu gibi yapılara ihtiyaç duyulabilecek belki. Çünkü tüketim konusu mal, hizmet ve konu çok fazla. Artık tüketici olmakla değil vatandaş olmakla alakalı bir şey. Sorumlu vatandaş. Çünkü tüketimi düzenleyen 6502 sayılı yasa da zaten öyle tanımlıyor, kamu da mal ve hizmet sağlayıcı olarak sizin karşınızda muhatap. Dolayısıyla konu çok daha fazla boyutlara gidebiliyor. Sadece al-sat ile alakalı değil.

HULUSİ KIRLI (Tüketici Hakları Derneği Yenimahalle Şubesi Yönetim Kurulu Üyesi, Akyurt Tüketici Hakem Heyeti Üyesi):

Öncelikle bu toplantıyı düzenleme konusunda emeği geçen tüm kişilere teşekkür ederim. İlk belirtmem Ferda beye olacak. Tüketicilerin tüketimden gelen gücünün kullanılmasının da bilinçli tüketici tarifine eklenmesi gerektiğini düşünüyorum. Onu belirttiniz ama biraz üstü kapalı geçti. Tüketimden gelen gücün kullanılması çok önemli... Neden? Bir firma ürettiği üründe kalite ve verimliliği öne almazsa, bizler bunu almayarak, tüketimden gelen gücümüzü kullanarak, o firmanın o ayıbını bir şekilde yüzüne vurmuş oluyoruz. Hocam Müberra Hanıma şöyle bir açıklamada bulunabilirim; bizler Tüketici Hakları Derneğine üye olmuş, gönüllü çalışan kişiler olarak, özellikle okullarda bilinçli tüketim konusunda uygulamalı seminerler veriyoruz. Ben bu dernekte bu görevleri yapmaktan gurur duyuyorum. Ancak derneğimize gelen şikâyetlerden edindiğim çok önemli bir durum var. Birkaç kez gündeme getirdim ben bu konuyu, çeşitli seminerlerde. Ancak henüz uygulama safhasına geçmedi.

Sayın Bayram Uzunoğlan'a şöyle bir önerim var. Kendisi bizlerin bilinçlendirilmesi amacıyla hala bir kamu spotumuz yok. Bilinçli tüketicinin neler yapması konusunda hala bir kamu spotumuz yok. Bunu çeşitli seminerlerde dile getirdim. Bakanlık yetkilileri katılmıştı bizim seminerlerimize. Bu konuda lütfen bir kamu spotunu en kısa sürede (madem bilinçli toplum ve bilinçli tüketici diyoruz) bunu gündeme getirelim. İkincisi derneğimize gelen şikâyetlerin en büyük bölümünü mesafeli satışlar oluşturmaktadır. Burada da özellikle internet üzerinden yapılan satışlarda; satış yapan firmaların her hangi bir kanaldan onay almadan serbestçe satış yaptıkları için, inanın Türkiye bu sayede bir dolandırıcılık cenneti haline geldi.



Diğer bir konu, idari para cezalarından bahsettiniz, ancak bizler çok iyi biliyoruz ki, birçok firma bu idari para cezalarını bir sene önceden bütçelerine koyarak ödemeyi göze alıyorlar. Burada idari para cezasının yanında, ikinci tekrarda ticaretten men gibi bir yöntem kullanılamaz mı? Özellikle mesafeli satışlar, internet, radyo ve televizyondan yapılan satışların mutlaka ve mutlaka denetlenmesi gerektiğini düşünüyorum. Teşekkür ederim.

FERDA HEKİMCİ:

Çok teşekkür ediyorum. Önemli noktalara değindiniz. Özellikle son öneriniz tüketicinin korunması bağlamında olabilir ama tabii Sayın Uzunoğlan bunu yanıtlar. Ben diğer bölümü yanıtlayayım. "Almama hakkını kullanabilen" ifadesini bilimsel literatüre geçirebiliriz, ekleyebiliriz. Doğrudur, önemli bir noktadır... Burada yeri gelmişken önemli bulduğum iki şeyi söyleyeyim. Türkiye'de bu memleketin yaşadığı ilginç örnekler var. Onlardan iki tanesini arz edeyim. Bir tanesi, zamanın birinde cep telefonlarından alınan ücretlerle ilgili Tüketici Hakları Derneği'nin önderliğinde yapılan bir kampanya sonucu, sadece Çankaya Hakem Heyetine 80 bin başvuru olduğunu, yurt çapında bunun 500 binin üstüne çıktığını; bu sayede Türkiye'de ilk Tüketici Mahkemesinin Ankara'da kurulduğunu hatırlatmak istiyorum. Şimdi onurla duyuyorum ki 90 küsur tane olmuş... Bir ilk mahkeme açıldığında ne kadar mutlu olmuştuk o gün... İkincisi de bankacılık ücretleri... Yine tüketici örgütlerinin yaptığı yurt çapındaki etkin hukuk mücadelesi sonucunda önemli kazanımlar elde etti tüketiciler. Bankalar tarafından alınan ve halk tarafından "Deli Dumrul Ücretleri" de denilen ücretlerin haksızlığı konusundaki kazanımları da unutmamak gerek. Bu bağlamda, yargıda kesinleşen kararların sonucunda Hakem Heyetlerinde otomatikman tüketici lehine sonuçlandığını unutulmamalı. Böylece, Hakem Heyetlerine başvurular bir yıl içerisinde 800 binden birden 5 küsur milyona çıktı. Şu anda gün geçtikçe azalıyor. Bunun başlıca nedeni, daha önce tüketici haklarına aykırı olduğu değerlendirilen bir çok ücretin yasallaştırılmasıdır. Ama o konuda yeniden bir şeyler yapmak lazım. Katkılarınıza teşekkür ederim. Diğer konu da önemli, Bayram bey ne diyecek bakalım...

BAYRAM UZUNOĞLAN:

Açıkçası kamu spotu konusunun üzerinde şu anda çalışıyoruz. Geçmiş dönemde "İlgilen, Bilgilen" diye bir kampanyamız vardı. Orada çeşitli kısa filmler hazırlamıştık. Aslında çok da etkili olduğunu gördük. Her ne kadar basın yayın organları onları geç saatte ya da sabahın çok erken saatlerinde yayınlamış olsalar bile... Erman Toroğlu ve Levent Ülgen'in oynamış olduğu kısa filmler söz konusuydu. Şu anda "tuketiciakademisi.gov.tr" adresinde biz bir sayfa oluşturduk. Yine Hocalarımızın katkısıyla bir proje geliştirildi. Bu projenin bir ayağı da tüketici mevzuatıyla alakalı konularda kısa filmlerin hazırlanması... Her bir konu başlığında yaklaşık 2-2,5 dakikalık kısa filmler hazırladık. Web sayfamıza da koyduk. Tüketici Derneklerimiz bundan sonra yapacakları çalışmalarda bu kısa filmleri de kullanabilirler, okullarda ya da diğer eğitim gruplarında... Bunu da burada yeri gelmişken söyleyeyim. Çünkü o kısa filmlerin indirilme imkânları var. Tahmin ediyorum 18-20 tane kısa film oluşturduk. Biz de çok beğenerek hazırladık ve takip ediyoruz. Bu kısa filmleri biraz daha kısaltarak kamu spotuna dönüştürmek için de bir uğraşımız var.

Mesafeli satışlar konusu... Tüketicinin en çok mağdur edildiği konuların başında geliyor. Buna nasıl bir tedbir alınabilir? Şu anda bakanlık olarak bir konu üzerinde çalışıyoruz. Bir "güven damgası" oluşturmak istiyoruz, mesafeli satışlarda... Belli bir akredite kuruluştan bir yetki aldıktan sonra veya o yetkiye haiz olduğunu ortaya koyan firmaların tercih edilmesini sağlayan bir mekanizma oluşturmak istiyoruz. Güven Damgası konusundaki akredite kuruluş TSE mi olur, başka bir kuruluş mu olur, standartları ne olur noktasında... Üzerinde çalışmalarımız devam ediyor. Önümüzdeki süreçte bunu daha somut hale getirebilirsek bu noktadaki tüketici mağduriyetlerinin de daha da azalacağını tahmin ediyoruz.

İdari para cezalarının caydırıcı olmaması hususuna gelince, aslında caydırıcı olabileceğini düşünüyoruz. Çünkü bankacılık sektöründe biz 2015 yılı içerisinde 400 Milyon TL'ye yakın para cezası kestik. Bir bankaya 110 Milyon TL... Açıkçası çok azımsanacak bir rakam değil. Üç banka 110 Milyon TL ceza yedi. Bir tanesi 47 Milyon TL. Şu anda muhtemelen gelen raporların içerisinde benzer rakamlar gelecek. Reklam açısından bakıldığında aslında ihlalin tekrarının tespit edilmesi durumunda 10 katına kadar ceza verme durumumuz söz konusu. Yani ulusal bir yayın yoluyla yapılan bir reklamda tüketici aldatılmış ve yanıltılmış ise bunun cezası 200 Bin TL idi. Bir yıl içerisinde bunun tekrar ettiğinin tespit edilmesi durumunda bunun on katı yani 2 Milyon TL idari para cezası uygulama durumu söz konusu olabilir. Daha yüksek yaptırımlar için kanunu değiştirmek gerekiyor. Ama şu anda da etkin bir şekilde kullanılırsa, bunun da caydırıcı olacağını düşünüyorum. Teşekkür ediyorum.

CEMİL GÜRCAN (Tüketici Hakları Derneği Keçiören Şubesi Yönetim Kurulu Üyesi, Çubuk Tüketici Hakem Heyeti Üyesi):

Öncelikle böyle güzel bir paneli düzenlediğiniz için çok teşekkür ediyorum. Benim Sayın Bayram Uzunoğlan beye bir sorum var. Sayın Genel Müdürümüzün konuşmaları bizi memnun etti, gayet güzel çalışmaları var. Kamuoyu oluşturmak için, tüketiciyi bilinçlendirmek için acaba yayın organlarında böyle toplu halde bir açıklama yapabilir miyiz? Burada bulunan tarafların televizyon önünde konuşmalarının daha etkin olur diye düşünüyorum. Çünkü bunu yapmazsak, birimizin bireysel çalışmamız, insanları pek örgütleyemiyoruz. Bakın dünyalarca şehit geliyor. Ama insanlar, ağzını kapamış, uyuşmuş, korkusundan sesini çıkaramıyor. Bu bizim yasal hakkımız. 6502 sayılı yasaya göre kamuoyu önünde ayda bir defa da olsa toplumu bilgilendirmek için bir basın açıklamasıyla birlikte televizyonda yayınlanmasını rica ediyorum. Teşekkür ediyorum.

BAYRAM UZUNOĞLAN:

Cemil Beye ben de teşekkür ediyorum. Tabii kamuoyu önünde açıklama noktasında nasıl bir yöntem belirlenir bilemiyorum. Ama aslında geçmiş dönemde yapılan çeşitli canlı yayın programlarında, TRT'de olsun diğer bazı kanallarda olsun, bakanlık olarak hem bizler hem de katılmış olduğumuz bu programlarda tüketici derneklerinden temsilciler de şahit olmuşlardır, onların da katıldığı bir takım programlar yapılıyor idi. Son dönemde bunların sayısında bir azalma olduğunu görüyoruz. Aslında münferiden çağırıyoruz. Bizler çağırıyoruz, sizler de mutlaka çıkıyorsunuz, konuşuyorsunuz. Ama hem tüketici derneklerinin hem de kamu kurumu olarak bizlerin bir arada olduğu programın sayısının çok fazla olmadığını görüyoruz. Belki bu noktada bir girişimde bulunulursa, biz bu noktada katkı ve katılım sağlarız, diye düşünüyorum. Buna bir engel olmadığını söyleyebilirim.

NUSRET ERDEM (Tüketici Hakları Derneği Etimesgut Şubesi Üyesi):

Öncelikle panel için teşekkürler. Sivil toplum örgütleri yönetilenlerle yöneticiler arasında bir balans ayarındır ve güçlü olmaları gerekir, yaptırımların olması için. Derneğimiz çok fazla etkin bir dernek Türkiye çapında. Bizler az ve öz olarak gücümüzün yettiği yere kadar ulaşmaya çalışıyoruz. Bu arada tabii genel başkanımız Turhan Çakar Bey ve yöneticilerimize de çok teşekkür ederiz. Bizlere çok emeği var. Dernek olarak da sanıyorum Türkiye'de en etkin bir sivil toplum örgütüyüz. Bütün bunların yanında devletin de hükümetin de bakanlığın da şunu yapması lazım, yüklerinin azalması için sivil toplum örgütlerine destek vermeleri lazım. Madden de vermeleri lazım, manen de vermeleri lazım. Derneğimiz mesela bir konferans düzenlemekte, ulaşımında çok maddi sıkıntı çekiyoruz. Mutlaka burada bakanlığa ricamız, maddi olmayabilir ama bu tür etkinliklerimize lütfen destek vermelerini istiyoruz.

MÜBERRA BABAĞUL:

Bu konuda mutlaka Sayın Genel Müdür Yardımcısı Bayram Bey bir açıklama yapacaktır ama ben hemen şuna vurgu yapayım. Çok haklısınız, Türkiye’de toplanan aidatlarla bir sivil toplumun yaşamını idame ettirmesinin ne kadar zor olduğunu çok iyi biliyorum, derneklerde çalışan birisi olarak. Ama hemen şuna vurgu yapayım, ilk 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu (23.2.1995 tarih ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun) çıkmadan önceki toplantılarda, bakanlıklarda yapılan toplantılarda, Meclis Komisyonlarında yapılan toplantılarda, o tarihteki genel müdürler, böyle bir payı, yani gelirlerden derneklere belli bir payı konuştular. Ama o tarihte dernek yöneticileri olanlar, kulakları çınlasın, Ayşe Akman başta olmak üzere, dediler ki hayır, istemiyoruz. Eğer siz bize para verirsiniz, biz serbest konuşamayız, dediler. Tamam mı?... Yani bu nakdi yardım olmayabilir ama aynı yardım olabilir. Ki o dönemdeki devlet yönetimi, daha demokratik, sivil toplum kuruluşlarına daha yakındı. Şimdi ne yazık ki sivil toplum kitle örgütlerini çok daha fazla köşeye sıkıştırma, onları biraz daha asimile edip sessizleştirme anlayışı var. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Yasası ve ondan sonrakiler belki de en fazla tartışılan, en fazla taraflarca didiklenerek çıkan yasalardı. Şimdi nasıl çıktığını bile bilmediğimiz bir sürü bakanlıklarda çok daha hızla, bir bakıyorsunuz Meclis Komisyonlarına gitmiş, Bakanlar Kurulu’nda imzaya açılmış, ondan sonra haberiniz oluyor. Şimdi tartıştığımız konuların hepsi, vatandaşlık bilincine geliyoruz tekrar. Şimdi bir ülkenin genel eğilimlerinden o ülke içerisindeki hiçbir kurumu soyutlayabilmeniz mümkün değil. Şimdi konuşan Türkiye’den rahatsızlık duyulan bir noktadayız. Konuşulmasın. Kimse bir söz söylemesin. Biz böyle kendimize göre yönetelim, herkes de bunu kabul etsin, biat etsin. Belki de son 12-14 senedir, bu ülkeye verilen en büyük zarar, diğerlerini konuşmuyorum, ben üniversite öğretim üyesiyim, bunu söylemeye hakkım olduğunu düşünüyorum. Bu benim ifade özgürlüğümdür. Sayın Cumhurbaşkanımız kendini ifade özgürlüğü olarak savundu. Ben de ifade özgürlüğü olarak savunuyorum. Bu bir ifade özgürlüğüdür. Bu ülkeye verilen belki en büyük zarar, biat eden, sesini çıkarmayan ve ne olursa olsun sessiz kalmaya koşullanmış bir kitle yaratılmasıdır. Diğer zararları konuşmuyorum. Tüketici hareketini de bundan ayrı tutamazsınız. Üye aidatı toplamakta sıkıntı yaşarsınız, üye olun dersiniz, ondan sıkıntı yaşarsınız. Apartman yönetimine katılmayan bir ülkede siz bir sivil toplumu güçlendirmeye çalışıyorsunuz. İşiniz çok zor. Ellerinizden öpüyorum. Çok da teşekkür ediyorum. Ama eminim hep birlikte bu sıkıntılı dönemi aşacağız. Ben hemen tekrar uygulayıcı kuruluş olarak hemen bir teşekkür etmek istiyorum. Bu genel müdürlük kurulduğu tarihten itibaren İsmail Hakkı Karakelle, arkadan Mehmet Akif Ersoy, ondan sonra gelen Zahit Bey, ondan sonra birileri daha geldi gitti isimlerini şimdi hatırlamıyorum. Sonrası Özcan Bey, sonrası Bayram Bey bütün genel müdürlerle tanıştım. Hepsi farklı siyasi partilerin temsilcileri olarak orada oluyorlardı veya farklı siyasi görüş... Ama gerçekten hepsiyle, en uzun da sanıyorum Bayram Beyle çalışıyoruz. Özcan Bey ne kadar genel müdürlük yaptı hatırlamıyorum ama şimdi de TÜKÇEV’de beraber çalışıyoruz, dün de bir toplantımız vardı. Şimdi dolayısıyla en rahat çalışabildiğimiz genel müdürlük burası. Ben diğer bakanlıkları bilmiyorum. Ama kendimi ilgilendirmede için. O nedenle de çok teşekkür ediyorum. Şu bile, son anda haber verip buraya bir temsilcinin gelebilmesi bile bize ve sizlere gösterilen özenin ve itibarın bir yansımasıdır. Çok teşekkür ediyorum. Bayram Bey sanırım bir açıklama daha yapacak.

BAYRAM UZUNOĞLAN:

Teşekkür ediyorum. Sivil toplum örgütleriyle her zaman bir arada olmaktan büyük bir memnuniyet duyuyoruz. Kanunu hazırlarken 96 kamu kurum ve kuruluşu ve sivil toplum örgütlerinin tamamından görüş aldık. 4507 sayılı kanun bu kadar geniş yelpazeden görüş alınarak oluşturuldu. Birçok alanda defalarca toplantı yapıldıktan sonra metinlere son hali verildi. Mükemmel bir kanun değil. Ama şu ana kadarki en iyisi diyebileceğimiz bir kanun. Biz de zaten süreç içerisinde mutlaka geliştireceğiz, değişiklikleri yapacağız. Tabii derneklerin desteklenmesi konusu, bizim bir araya geldiğimiz bütün toplantılarda gündeme gelen

bir konu. Belki önümüzdeki ayın sonlarına doğru Tüketici Konseyimiz var. Tüketici Konseyinde bunu bir gündem maddesi de yapabilirsiniz. Ama biz doğrudan bir desteği hiçbir zaman öngörmüyoruz. Bu anlamda proje desteği belki yapılabilir. Başka türlü destekler olabilir. Ama katılımcı veya bizden personel veya uzman arkadaş istenildiğinde de biz derneklerle kaynaklarımızı her zaman için paylaşabiliriz. Şu ana kadar da derneklerle bu anlamda çok pozitif bir çalışmamızın olduğunu memnuniyetle söyleyebilirim. Bugün aranızda bulunmuş olmaktan da büyük bir memnuniyet duyuyorum. Bir düzeltme sadece Sayın Hocam, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdür Yardımcısı olarak şu an görev yapıyorum. Genel Müdürümüz Sayın Ramazan Ersoy... Çok teşekkür ediyorum, ilginiz ve katkılarınız için.

MÜBERRA BABAÖĞÜL:

Katılımınız için çok teşekkür ediyorum. İnşallah bu tür toplantılarımızı daha sık ve sürekli hale getirerek üniversitenin açıldığı yeni dönemden başlayarak... Öğrencilerime de çok teşekkür ediyorum. Sabırla burada oldular. Tekrar emekleri geçenlere burada olan herkese, Ferda Bey ve Dilek Birbil Hanımın şahsında da Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü'ne de çok teşekkür ediyoruz ve işbirliğimizin sürmesini temenni ediyorum. Diğer konuşmacılarımıza da teşekkür ediyorum.





**VERİMLİLİK HAFTASI
2016**

İLLERDE DÜZENLENEN ETKİNLİKLER



ADANA

Adana BST İl Müdürlüğü 2016 Verimlilik Haftası kapsamında 4 etkinlik gerçekleştirdi.

AÇILIŞ ETKİNLİKLERİ

Adana BST İl Müdürlüğü 2016 Verimlilik Haftasının açılışını Adana Optimum AVM'de düzenlenen bir dizi etkinlikle gerçekleştirdi. Etkinliklere Adana Vali Yardımcıları Azmi Yeşil ve Ali Bezirgân, Adana BST İl Müdürü Remzi Özdoğan, BST İl Müdürlüğü personeli, Yüreğir Atatürk Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğrencileri katıldı. Kaynakların verimli kullanılması, zaman yönetimi ve çevre verimliliği konularındaki kısa filmlerin gösterildiği etkinlikte, VGM tarafından gönderilen hediye seti de öğrencilere dağıtıldı.

Etkinlikte ayrıca 2016 Adana Portakal Çiçeği Festivalinde "Adana'yı Benden Dinle" kısa film yarışmasında ikincilik ödülünü A Milli Takım Futbol Direktörü Sayın Fatih Terim'in elinden alan yönetmenliğini Nuri Cihan Özdoğan'ın yaptığı kısa filmin gösterimi yapıldı. Alışveriş merkezinde kurulan ve hafta boyunca açık kalan stantta Adanalılara VGM tarafından hazırlanan broşürler dağıtıldı.



Adana BST İl Müdürü Remzi Özdoğan, Kamu-Üniversite Sanayi İşbirliği Adana İl Temsilcisi Prof. Dr. Selahattin Serin, Adana İl Millî Eğitim Müdürü Turan Akpınar.

HACI SABANCI OSB'DE KONFERANS

BST Adana İl Müdürü Remzi Özdoğan ve İl Müdürlüğünde görevli Mühendis Cengiz Koyuncu, Çukurova Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi

Dekani ve Kamu-Üniversite Sanayi İş Birliği Adana il Temsilcisi Prof. Dr. Selahattin Serin, Adana Hacı Sabancı Organize Sanayi Bölge Müdürlüğü'nde AOSB Meslek Yüksekokulu öğrencilerine verimliliği anlattılar. Öğrencilere AR-GE reform paketi uygulamaları ve verimlilik yönetimi hakkında çeşitli bilgiler aktardılar.



Optimum AVM'de kurulan Verimlilik Standı büyük ilgi gördü.

İL MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ ZİYARETİ

Adana BST İl Müdürü Remzi Özdoğan, Kamu-Üniversite Sanayi İşbirliği Adana İl Temsilcisi Prof. Dr. Selahattin Serin ile birlikte Adana İl Millî Eğitim Müdürü Turan Akpınar'ı makamında ziyaret ederek çeşitli konularda görüş alışverişinde bulundular. Öğrencilerin verimlilik bilincinin artırılması konusunda okullarda gerçekleştirilen çalışma ve etkinliklerin artırılmasını önerdiler.



Adana Hacı Sabancı OSB'de düzenlenen konferans ilgiyle izlendi.

ANAOKULU ZİYARETİ

Adana Vali Yardımcısı Ali Bezirgân ve Adana BST İl Müdürlüğü'nde görevli Mühendis Cengiz Koyuncu Özel Beyaz Kanatlar Anaokulunu ziyaret ettiler. 5 ve 6 yaş gurubundan oluşan çocuklara, etkili ders çalışma ve günlük hayatta zamanı iyi kullanma, çöplerin geri dönüşümü, bilinçli tüketim konularında tanıtım filmi ve slaytlar gösterilerek farkındalık oluşturulmaya çalışıldı. VGM tarafından hazırlanandefter, kalem broşür ve çıkartmalardan oluşan hediye setleri çocuklara dağıtıldı. Çocuklara ayrıca evlerde kullanılan pillerin geri dönüşüm sağlanması amacıyla atık pillerin toplanacağı plastik küçük kutular hediye edildi.

ADIYAMAN

Adıyaman BST İl Müdürlüğü 2016 Verimlilik Haftası kapsamında 3 etkinlik düzenledi.

HAFTA AÇILIŞI ETKİNLİKLERİ



Adıyaman BST İl Müdürü Hacı Daştan, Verimlilik Haftası Açılış Töreni'nde konuştu.

Adıyaman BST İl Müdürlüğü 2016 Verimlilik Haftası açılış törenini 26 Nisan 2016 tarihinde Adıyaman TSO Meclis Salonunda gerçekleştirdi. Adıyaman Vali Yardımcısı Yusuf Özdemir, ilde faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarının temsilcileri, işadamları ve Küçük Sanayi Sitesi işletmecilerinin katılımıyla gerçekleştirilen toplantının açılış konuşmasını yapan BST İl Müdürü Hacı Daştan, verimlilik haftası kutlamalarının önemine işaret etti. Daştan,

“Verimlilik Haftası ülkemizin kalkınmasının temel taşı olan KOBİ’lerimiz başta olmak üzere işletmelerimizin rekabetçi bir yapıya kavuşması, hayatta kalabilmesi ve ülke kalkınmasının sürdürülebilir bir yapıya oturtulması konusunda önemli bir etkinliktir” dedi. Daştan ayrıca VGM koordinasyonunda yürütülen Verimlilik Stratejisi ve Eylem Planı’ndan da bahsetti.



Kâhta Küçük Sanayi Sitesi çalışanları Doç. Dr. Nazif Çalış'ın sunumunu dikkatle izlediler.

Etkinliğe konuşmacı olarak katılan Doç. Dr. Nazif Çalış, “İşletmelerde Girişimcilik-Yenilikçilik-Verimlilik ve Sürdürülebilirlik”, Yrd. Doç. Dr. Yavuz Akçi de “Ticarette İletişim Yönetimi” konulu birer sunum yaptılar.

KÂHTA KÜÇÜK SANAYİ SİTESİ ZİYARETİ

Adıyaman BST İl Müdürlüğü, 27 Nisan 2016 tarihinde Kâhta Küçük Sanayi Sitesi'nde Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının destek programları hakkında bilgilendirme toplantısı düzenledi. Etkinliğe konuşmacı olarak katılan Adıyaman Üniversitesi öğretim üyesi Doç. Dr. Nazif Çalış, sanayicilere ve sanayi sitesi çalışanlarına “İşletmelerde Girişimcilik-Yenilikçilik-Verimlilik ve Sürdürülebilirlik” konulu sunum gerçekleştirdi.

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNE YÖNELİK TEKNİK GEZİ



Öğrenciler, Kılınç Global işletmesini yerinde incelediler.

28 Nisan 2016 tarihinde Adıyaman Üniversitesi'nden bir grup öğrenci için Adıyaman Merkez OSB'de faaliyet gösteren Kılınç Global Tic. Ltd. Şti., ATS Trafo ve GTC işletmelerine teknik gezi düzenlendi.



Öğrenciler, GTC firması gezisinden güncel bilgilerle ayrıldılar.

Tesisleri inceleyen öğrenciler, işletme yönetici ve çalışanlarına çeşitli sorular yönelterek pek çok konuda yerinde bilgilenme şansını elde ettiler.

AFYONKARAHİSAR

Afyonkarahisar BST İl Müdürlüğü 2016 Verimlilik Haftası kapsamında 1 etkinlik düzenledi.



Hoca Ahmet Yesevi Ortaokulu öğrencileri verimlilik konusunda bilgilendirildi.

6 Mayıs 2016 tarihinde Afyonkarahisar Hoca Ahmet Yesevi Ortaokulu 7. sınıf öğrencilerine verimlilik konusunda bilgilendirme yapıldı. Öğrencilere ayrıca VGM tarafından hazırlanan hediye setleri ve broşürler dağıtıldı.

AĞRI

Ağrı BST İl Müdürlüğü 2016 Verimlilik Haftası kapsamında 2 gün süren 1 etkinlik düzenledi.



Etkinliğin açılış konuşmasını Ağrı BST İl Müdürü Aşegül Sorguç yaptı.

2 Mayıs 2016 tarihinde Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Nezahat Çeçen Konferans Salonunda gerçekleştirilen "Ağrı Nanoteknoloji Ve Yenilenebilir Enerji Günleri" etkinliğine, Ağrı Vali Yrd. Abdullah Seçkin Koçak, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Yücel

Ünal, üniversite öğrencileri, akademisyenler, STK temsilcileri, iş adamları, kamu kurum temsilcilerinin de aralarında bulunduğu yaklaşık 350 kişi katıldı.

Etkinliğin açılış konuşmasını yapan Ağrı BST İl Müdürü Ayşegül Sorguç, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, bakanlığa bağlı ve ilgili kuruluşlar hakkında bilgi vererek başladığı konuşmasında, verimlilik kavramıyla ilgili değerlendirmelerde bulundu. Verimliliği bir kalkınma ölçütü olarak nitelendiren Sorguç, "Verimlilik kalite ile birlikte sunulan, rekabet ile birlikte düşünülen, bilgi teknolojisini devreye sokan, çevreyi geliştirmeyi amaçlayan bir dünyayı da beraberinde getirmektedir" diye konuştu.

"Modern dünyanın en yaygın sorunlarından birinin enerji problemi olduğunu kaydeden Sorguç, "Bu problem, enerji olarak kullanılan fosil rezervlerinin yetersizliği ve çevre kirliliğiyle beraber yenilenebilir enerji kaynak arayışlarına yol açmıştır" dedi.



Yrd. Doç. Dr. Faruk Yeşildal, Ağrı'nın yenilenebilir enerji potansiyelini anlattı.

A.İ.Ç.Ü Patnos Sultan Alpaslan Doğa Bilimleri ve Mühendislik Fakültesi Makine Mühendisliği Bölümü'nden Yrd. Doç. Dr. Faruk Yeşildal, Türkiye ve Ağrı'nın "Yenilenebilir Enerji Potansiyeli" hakkında değerlendirmelerde bulundu. Yeşildal şunları söyledi: "Günümüzde hızlı nüfus artışı ve sanayileşme ile enerji talebindeki artışı beraberinde getirmiştir. Artan ihtiyaç ve dışa bağımlılık gibi faktörler göz önüne alındığında fosil yakıtların tüketimini azaltarak; güneş, rüzgâr, hidrolik, jeotermal ve dalga enerjisi gibi temiz,

yerli ve yenilenebilir kaynaklara yönelmeliyiz."

Jeotermal enerji hakkında bilgi veren 100. Yıl Üniversitesi Erciş Meslek Yüksekokulu'ndan Öğr. Gör. Altuğ Karabey de jeotermal enerjinin Ege Bölgesi'nde yaygın olarak kullanıldığına dikkat çektiği konuşmasında, Ağrı'daki jeotermal kaynakların daha etkin bir şekilde kullanılması için gerekli çalışmaların devam ettiğini söyledi.



Öğr. Gör. Altuğ Karabey jeotermal enerji konusunda bir sunum gerçekleştirdi.

A.İ.Ç.Ü İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nden Yrd. Doç. Dr. Şekip Yazgan ise, günümüzde daha ziyade fosil enerji kaynakları kullanıldığını belirterek, "İklim değişikliği ve küresel ısınmaya yol açan bu kaynakların daha nadir kullanılması gerekiyor" dedi. Yazgan, "Dünyada yeni yeni kullanımına başlanılan Nanoteknoloji ve yenilenebilir enerji kaynakları, çevre dostu kaynaklardır. Geliştirilip fosil enerji kaynaklarının yerini alması gerekiyor" diye konuştu.

Etkinliğin 3 Mayıs 2016 tarihli oturumunda konuşan A.İ.Ç.Ü Meslek Yüksek Okulu Öğretim Üyesi Yrd. Doç. Dr. Harun Güney, metrenin milyarda birine tekabül eden boyutlarda gerçekleştirilen nanoteknolojik çalışmaların yeni uygulama alanları oluşturduğunu ifade etti. Küçük alanlarda büyük işler başarmanın yolu olan nanoteknolojinin, ülkemizin de yakından takip ettiği ve üzerine çalışmaların yapıldığı bir alan olduğunu kaydeden Güney, "TÜBİTAK tarafından da birçok bilim insanımıza araştırma imkânı sunulmaktadır. Ayrıca ülkemizde nanoteknoloji ve nanomateryal bilgilerinin ortaöğretim seviyesinde paylaşılıp, bu alanda yetişecek

nesillerin sayesinde insan hayatında çığır açacak gelişmeler yer alacaktır” diye konuştu.

A.İ.Ç.Ü Eczacılık Fakültesi Öğretim Üyesi Yrd. Doç. Dr. Emir Alper Türkoğlu, Nanobiyoteknoloji ve Nanotıp sistemi hakkında bilgiler aktardı. Nanoteknoloji biliminin tarihsel gelişimini ve diğer bilim dallarıyla etkileşimini anlatan Türkoğlu, “Nanorobotik sistemler, nanoilaçlar, Nanotaşıyıcılar ile kanser tedavisinde kullanımı büyük öneme sahip Nanoteşhis sistemleri, tarihin en büyük buluşlarından” dedi. Türkoğlu şöyle devam etti: “Birçok alanda kullanılan nanoteknoloji sistemi sağlık sektöründeki kullanımıyla büyük katkı sağlamıştır. Nanotıp’ın uygulanmaya başlamasıyla beraber savunma sistemine nanorobotlar gönderilerek bağışıklığın kuvvetlendirilmesi ve bakteri ile virüslere karşı daha dirayetli bir organizma sağlanmış olmasının da mümkün olabileceği belirtiliyor. Hücre ve dokularda kalıcı gibi görünen hasarların da nanoteknolojik yöntemlerle tedavi edilebilecek olması da beklentiler arasındadır.”



Yrd. Doç. Dr. Emir Alper Türkoğlu, Nanoteknoloji ve Nanotıp konularını anlattı.

Nanoakışkanların enerji sistemleri üzerinde değişiklikler yapma yeteneği olduğuna dikkat çeken A.İ.Ç.Ü Mestek Yüksek Okulu Öğr. Gör. Kadir Geliş, şunları söyledi: “Nanoakışkanları, enerji veriminde herhangi bir düşüş olmadan enerji tüketimi miktarını aza indirgeyerek, enerji tasarrufu sağlamaktadır. Nanoakışkanlar vasıtasıyla transfer edilen enerji, nükleer, termik ve ısı santralleri gibi önemli uygulamalar yoğun bir şekilde günümüzde kullanılmaktadır. Ayrıca akışkan içerisine nano boyutta partiküllerin çeşitli

yollarla dağıtılması ile elde edilen Nanoakışkanlar, ısı transferi performansına da önemli katkı sağlamaktadır.”

AKSARAY

Aksaray BST İl Müdürlüğü 2016 Verimlilik Haftası kapsamında 2 etkinlik gerçekleştirdi.

MİMAR SİNAN İLKOKULU



Aksaray Mimar Sinan İlkokulu

26 Nisan 2016 tarihinde Aksaray Mimar Sinan İlkokulu ziyaret edilerek, öğrencilere verimliliğin önemi anlatıldı. Öğrencilerin verimli ders çalışma, zamanı verimli kullanma ve günlük hayatta verimli olma konularındaki soruları cevaplandırıldı. Ziyaret sonrası öğrencilere VGM tarafından gönderilen hediye seti ve broşürler dağıtıldı.

TEKNİK GEZİ



Öğrenciler teknik gezi sırasında sistemi yakından incelediler.