



DOKUZ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ
TIP
FAKÜLTESİ

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Belge No:
DEÜTF.KEK

Yayın Tarihi:
14.03.2004

Güncelleme Tarih/No:
20.11.2016 /14

Sayfa No:
1 / 33

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI

Güncelleme Tarihi	Güncellenen Sayfa	Değişiklik Özeti	Eklenecek Sayfa	İmza
29.06.2007	28	28. sayfadaki Organizasyon şemasında "Ayniyat Saymanlığı" ifadesi "Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisi" olarak değiştirilmiştir.	(-)	
05.12.2008	1-27	Süreç içinde ortaya çıkan gereksinim doğrultusunda düzenlemeler yapılmıştır.	(-)	
14.12.2009	6, 7, 9, 10, 11, 12, 15	ISO 9001:2000, ISO 9001:2008 Olarak değiştirilmiştir. "Tıpta Uzmanlık Tüzüğü" "Tıpta ve Diş Hekimliğinde Uzmanlık Eğitimi Yönetmeliği" olarak değiştirilmiştir.	(-)	
15.06.2010	16-17	5.5.2 yönetim temsilcisi çalışanlar arasından mevcut görevine ilaveten atanır. Cümlesi eklenmiştir 5.6 yönetimin gözden geçirmesi KGS davet yazıları aracılığı ile cümlesi eklenmiştir.	(-)	
15.06.2010	18,23	5.6.3 yönetimin gözden geçirme çıktısı "KGS tarafından varsa toplantı ile ilgili diğer evrak tutanakla birlikte ilgili dosyaya kaldırılır. "Cümlesi eklenmiştir. 7.3 Tasarım ve Geliştirme "DEÜTF" de verilen eğitim hizmeti yasa ve yönetmeliklerle belirlenmiş olduğundan tasarım ve geliştirme maddesi kapsam dışı bırakılmıştır. "Olarak değiştirilmiştir.	(-)	
15.06.2010	25,26	7.5.2 Hizmet sürecinin geçerlilik denetimi "yetiştirilen hekimlerin yeterliliğinin ölçülmesi yetkisi yasal olarak mümkün olmadığı için geçerlilik denetimi D.E.Ü.T.F bünyesinde yapılamamaktadır." Olarak düzeltilmiştir. 7.6 İzleme ve Ölçme cihazlarının kontrolünde "İlgili ölçme değerlendirme işlemine ait cevap anahtarı sürekli değiştirildiğinden her kullanım öncesinde cevap anahtarı ile kalibre edilmektedir.	(-)	

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Dekan



DOKUZ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ
TIP
FAKÜLTESİ

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Belge No:
DEÜTF.KEK

Yayın Tarihi:
14.03.2004

Güncelleme Tarih/No:
20.11.2016 /14

Sayfa No:
2 / 33

20.05.2011		<p>4.2.2 b) maddesinde "bilgisayar ortamında" ifadesi eklenmiştir.</p> <p>4.2.3 1. paragrafta "teslim alınması sağlanmıştır" ifadesi kaldırılmıştır.2 paragraf" birim sorumluları tarafından silinmektedir" ifadesi eklenerek "toplanmaktadır" ifadesi kaldırılmıştır.5. paragraf "tüm alanlardan toplanır" yerine tüm alanlardan silinir" olarak değiştirilmiştir.</p> <p>5.3 2 paragraf kalite politikasına "sorunlara uzlaşmacı yaklaşımla ifadesi eklenmiştir.</p> <p>6.2.1 "Sağlık karnesi işlemleri" ifadesi kaldırılmıştır.</p>	(-)	
29.11.2011	6, 7, 8, 9, 10, 20, 21	<p>1. Kapsam "lisans" ifadesinden sonra "ve Tıpta Uzmanlık " ifadesi ;"Yükseköğretim Kurumlarında Önlisans Ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasında Geçiş, Çift Anadal, Yan Dal İle Kurumlar Arası Kredi Transferi Yapılması Esaslarına İlişkin Yönetmelik" ve "Yüksek Öğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği" eklenmiştir.</p> <p>3. tanımlar ve kısaltmalar "SGK: sosyal güvenlik kurumu; GYB: Genel Yönetmelik Birimler; MİB: Mali İşler Birimi; KB: Kredilendirme Birimi; " eklenmiş, "beyaz kart: İKB'de personel bilgilerinin işlendiği kart" ifadesi kaldırılmıştır. Blok açıklamasında yer alan "ilişkili taskların" ifadesinden sonra "ya da modüllerin" ifadesi eklenmiştir. KGBS, KGS; KGBES, KGES olarak değiştirilmiştir.</p> <p>6.2.2 "ve idari çalışan sicil formu" ifadesi kaldırılmıştır.</p> <p>6.3. "kredilendirme" eklenmiştir.</p>	(-)	
04.01.2013	16	<p>5.3. bölümü sonunda yer alan politika paragrafı "DEÜTF Kalite Politikası; DEÜTF. KEK.04 no'lu belgede gösterilmiştir." olarak değiştirilmiştir.</p>	(-)	
23.12.2013	21	<p>6.3 "kredilendirme birimi" kaldırılmıştır.</p>	(-)	
01.07.2014	21	<p>6.3 "Taşınır Kayıt Kontrol" Eklenmiştir.</p>	(-)	

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Dekan



DOKUZ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ
TIP
FAKÜLTESİ

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Belge No:
DEÜTF.KEK

Yayın Tarihi:
14.03.2004


Güncelleme Tarih/No:
20.11.2016 /14

Sayfa No:
3 / 33

20.11.2016	26	7.5.3 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK bölümüne ^ "Ek Belgeler: DEÜTF Program Değerlendirme Raporu 2015-2016 DEÜTF Özdeğerlendirme Raporu 2016" ibareleri eklenmiştir.	(-)	
20.11.2016	21	6.2.1 GENEL bölümünde "ve sicil sağlık karnesi" ibaresi kaldırıldı. 6.2.2 YETERLİLİK, FARKINDA OLMA (BİLİNÇ) VE EĞİTİM bölümünde, Yeterlilik; "yıllık sicil değerlendirmeleri yılda bir kez D.E.Ü.T.F. üst yönetimi tarafından Öğretim Elemanları Sicil Formu doldurulması yolu ile yapılır." İbaresine yerine "Personelin İş Becerisi, görevlerini yerine getirme, kendini geliştirme, işbirliği, iletişim, kurallara uyma başlıklarında göstermiş olduğu performans dikkate alınarak "Performans Değerlendirme Formu" aracılığı ile Üst Yönetim tarafından yapılır." İbaresine eklendi.	(-)	

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Dekan

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 4 / 33	

İÇİNDEKİLER

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ TANITIMI	7
1. KAPSAM	7
1.1 GENEL.....	8
1.2 UYGULAMA.....	9
2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR	9
3. TANIMLAR VE KISALTMALAR.....	9
4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	11
4.1 GENEL GEREKLİLİKLER.....	11
4.2 BELGELEME KOŞULLARI.....	12
4.2.1 GENEL KOŞULLAR.....	12
4.2.2 KALİTE EL KİTABI	13
4.2.3 BELGELERİN DENETİMİ.....	13
4.2.4 KAYITLARIN DENETİMİ.....	14
5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU	15
5.1 YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ.....	15
5.2 ÖĞRENCİ/ÇALIŞAN ODAKLILIK.....	16
5.3 KALİTE POLİTİKASI.....	17
5.4 PLANLAMA.....	17
5.4.1 KALİTE HEDEFLERİ	17
5.4.2 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI.....	17
5.5 SORUMLULUK YETKİ VE İLETİŞİM.....	18
5.5.1 YETKİ VE SORUMLULUK.....	18

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------



DOKUZ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ
TIP
FAKÜLTESİ

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Belge No:
DEÜTF.KEK

Yayın Tarihi:
14.03.2004

Güncelleme Tarih/No:
20.11.2016 /14

Sayfa No:
5 / 33

5.5.2	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	18
5.5.3	İÇ İLETİŞİM	18
5.6	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	19
5.6.1	GENEL	19
5.6.2	GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ	19
5.6.3	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI	20
6.	KAYNAK YÖNETİMİ	20
6.1	KAYNAKLARIN SAĞLANMASI	20
6.2.	İNSAN KAYNAKLARI	21
6.2.1	GENEL	21
6.2.2	YETERLİLİK, FARKINDA OLMA (BİLİNÇ) VE EĞİTİM	21
6.3	ALTYAPI	22
6.4	ÇALIŞMA ORTAMI	23
7.	HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	23
7.1.	HİZMET GERÇEKLEŞTİRME PLANLAMASI	23
7.2	ÖĞRENCİ/ÇALIŞAN İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER	24
7.2.1.	HİZMETE BAĞLI KOŞULLARIN BELİRLENMESİ	24
7.2.2.	HİZMETE BAĞLI KOŞULLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	24
7.2.3.	ÖĞRENCİ/ÇALIŞAN İLE İLETİŞİM	24
7.3	TASARIM VE GELİŞTİRME	25
7.4	SATIN ALMA	25
7.4.1	SATIN ALMA SÜRECİ	25
7.4.2	SATIN ALMA BİLGİLERİ	25
7.4.3	SATIN ALINAN ÜRÜNÜN DOĞRULANMASI	26
7.5	HİZMETİN YERİNE GETİRİLMESİ	26
7.5.1	HİZMETİN DENETLENMESİ	26

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Dekan



DOKUZ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ
TIP
FAKÜLTESİ

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Belge No:
DEÜTF.KEK

Yayın Tarihi:
14.03.2004

Güncelleme Tarih/No:
20.11.2016 /14

Sayfa No:
6 / 33

7.5.2	HİZMET SÜRECİNİN GEÇERLİLİK DENETİMİ	26
7.5.3	TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK	26
7.5.4.	ÖĞRENCİYE AİT DEĞERLER	27
7.5.5.	HİZMETİN KORUNMASI	27
7.6	İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ	27
8.	ÖLÇME, İZLEME VE İYİLEŞTİRME:	28
8.1	GENEL	28
8.2	İZLEME VE ÖLÇME	28
8.2.1	ÖĞRENCİ/ÇALIŞAN HOŞNUTLUĞU	28
8.2.2	İÇ DENETİM	29
8.2.3	SÜREÇLERİN ÖLÇÜM VE İZLENMESİ	29
8.2.4	HİZMETİN ÖLÇÜM VE İZLENMESİ	30
8.3	UYGUN OLMAYAN HİZMETİN DENETİMİ	30
8.4	VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ	30
8.5	İYİLEŞTİRME	31
8.5.1	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	31
8.5.2	DÜZELTİCİ ETKİNLİK	31
8.5.3	ÖNLEYİCİ ETKİNLİK	32

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Dekan

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 7 / 33	

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ TANITIMI

1 Mart 1978 tarihinde Ege Üniversitesine bağlı "İzmir Tıp Fakültesi" olarak kurulan fakültemiz; 20 Temmuz 1982'de Dokuz Eylül Üniversitesi'nin kurulması ile Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi adını almıştır. Bugün ülkenin en önemli tıp fakültelerinden biri olmanın gururunu yaşamakta olan fakültemiz nitelikli kadrosu ile bugüne değin Atatürk İlke ve Devrimlerine bağlı özgür düşünebilen, düşündüğünü etkin biçimde ortaya koyabilen, bilime saygılı mezunlar vermiştir ve daha nice mezunlar vermeyi hedeflemektedir. Öğrenci merkezli, bütüncül yaklaşımı benimseyen, topluma dayalı, sistematik ve derinlemesine bilgi edinme amaçlı seçmeli öğrenme fırsatı veren program; öğrencilerin iyi bir iletişim becerisine sahip olmalarını, mesleksi değerler ve etik kavramları yaşamlarına taşımalarını, mesleksi becerileri yeterliliğe dayalı eğitim ilkeleriyle tam olarak edinmelerini sağlayan özellikte, biyo-psiko-sosyal bakış açısıyla şekillendirilmiştir.

1. KAPSAM

D.E.Ü.T.F. Kalite El Kitabı kapsamında Lisans ve Tıpta Uzmanlık öğrencilerinin tüm öğrencilik sürecindeki işlemler yer almaktadır.

Kalite sisteminin oluşturulmasında ve Kalite El Kitabının yazılmasında D.E.Ü.T.F.'nin uymak zorunluluğunda olduğu tüm ulusal ve uluslararası mevzuat gerekleri ön plandadır. Uyulması gereken ilgili mevzuatın öncelikli olanları aşağıda belirtilmiştir:

- T.C. Devleti Anayasası
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Üniversitelerde Akademik Teşkilat Yönetmeliği
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Devlet İhale Kanunu
- 1050 Sayılı Genel Muhasebe Kanunu

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------



DOKUZ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ
TIP
FAKÜLTESİ

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Belge No:
DEÜTF.KEK

Yayın Tarihi:
14.03.2004

Güncelleme Tarih/No:
20.11.2016 /14

Sayfa No:
8 / 33

- D.E.Ü.T.F. Eğitim İşleyiş Yönergeleri
- Tıpta ve Diş Hekimliğinde Uzmanlık Eğitimi Yönetmeliği
- D.E.Ü. Tıpta Uzmanlık ve Üst Uzmanlık Eğitimi ve Değerlendirme Yönetmeliği
- D.E.Ü Eğitim Öğretim Sınav Çerçeve Yönetmeliği
- D.E.Ü.T.F. Sınav Uygulama Esasları
- Yükseköğretim Kurumlarında Önlisans Ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasında Geçiş, Çift Anadal, Yan Dal İle Kurumlar Arası Kredi Transferi Yapılması Esaslarına İlişkin Yönetmelik
- Yüksek Öğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği

D.E.Ü.T.F.'nin uymakla yükümlü olduğu hukuksal mevzuat, Başbakanlık tarafından çıkarılan Resmi Gazetelerden izlenir. Resmi Gazete, Fakülte Sekreteri ve ilgili birim sorumluları tarafından değerlendirilir.

D.E.Ü.T.F. bünyesinde uygulanan ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardı'nın bazı maddeleri, fakülte içinde uygulama alanı olmadığı için kapsam dışında bırakılmıştır. Bu maddeler şunlardır:

7.3. Tasarım ve Geliştirme

7.5.2 Hizmet Süreçlerinin Geçerlilik Kontrolü

7.6. İzleme ve Ölçüm Cihazlarının Kontrolü


Bu maddelerin hariç tutulması ile ilgili açıklama adı geçen başlıklar altında verilmiştir.

1.1 GENEL

D.E.Ü.T.F Kalite El Kitabı, Kalite Sistemimizdeki iyileştirme ve geliştirme etkinliklerine koşut olarak Kalite Yönetim Temsilcimiz tarafından gözden geçirilmekte, Fakülte onayı ile güncellenerek yayınlanmaktadır.

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Dekan

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 9 / 33	

1.2 UYGULAMA

Eğitim hizmeti sunulması aşamasında karmaşık bir yapı gösteren süreçler öğrenci/çalışanların hoşnutluğu ve yürürlükteki mevzuat koşulları doğrultusunda tanımlanır ve sürekli iyileştirme çalışmaları göz önüne alınarak işlerlikleri D.E.Ü.T.F.'de gerçekleştirilir.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

D.E.Ü.T.F. Kalite El Kitabı'nda tarih belirtilerek ya da belirtilmeksizin ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri Standardı kullanılmaktadır.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Bu Kalite El Kitabı'nda kullanılan terim ve tanımlar, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardında belirtilenler ile uyumludur. D.E.Ü.T.F. tarafından verilen ve Süreç Haritası üzerinde gösterilen ana ve destek süreçler ISO 9001:2008 şartlarına uygun olarak yönetilmektedir. (Süreç haritası için Bkz. DEÜTF.KEK.02) Bu amaçla kullanılan tanımlar ve kısaltmalar;

TC	Türkiye Cumhuriyeti
YÖK	Yüksek Öğretim Kurulu
ÖSYM	Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
DEÜ	Dokuz Eylül Üniversitesi
DEÜTF	Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
TKY	Toplam Kalite Yönetimi
KGB	Kalite Geliştirme Birimi
KYT	Kalite Yönetim Temsilcisi

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------



DOKUZ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ
TIP
FAKÜLTESİ

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Belge No:
DEÜTF.KEK

Yayın Tarihi:
14.03.2004


Güncelleme Tarih/No:
20.11.2016 /14

Sayfa No:
10 / 33

KGES	Kalite Geliştirme Birimi Eğitim Sorumlusu
KGS	Kalite Geliştirme Birimi Sekreteri
KEK	Kalite El Kitabı
YGG	Yönetimin Gözden Geçirmesi
İKB	İnsan Kaynakları Birimi
ÖİB	Öğrenci İşleri Birimi
EAM	Eğitim Araçları Merkezi
ÖKM	Öğrenme Kaynakları Merkezi
PDÖ	Probleme Dayalı Öğrenim
GİH	Genel İdari Hizmetler
YHS	Yardımcı Hizmetler Sınıfı
TUS	Tıpta Uzmanlık Sınavı
KPDS	Kamu Personeli Yabancı Dil Sınavı
ÖBD	Öğrenci Başarısı Değerlendirmesi
NÖKS	Nesnel Örgün Klinik Sınav
TSÖDF	Task Sonu Öğrenci Değerlendirme Formu
ÖÇM	Özel Çalışma Modülü
HBD	Hekimlik Becerileri ve Değerleri
REF	Referans kitap
AER	Aktif Eğitim Rezerv Kitap
INTERN	Tıp Fakültesi Dönem 6 Öğrencisi
TERKİN	Bozuk ya da ekonomik ömrünü tamamlamış demirbaş malzemenin kayıtlardan silinmesi işlemi
TASK	Bir bulgu çerçevesinde ilgili anabilim dallarının işbirliği ile yürütülen ve Müfredat-Entegrasyon Kurulu tarafından koordine edilen eğitim ve uygulama birimi
BLOK	İlişkili taskların ya da modüllerin bir araya gelmesi ile oluşan eğitim ve

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Dekan

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 11 / 33	

	uygulama birimi
MODÜL	İlk üç dönemde PDÖ temelinde, teorik konular, mesleki değerler ve etik, alan uygulamaları, iletişim becerileri, mesleki beceriler ve kliniğe giriş ile uygulamaların entegrasyonu ile oluşturulan multidisipliner eğitim birimi
HİZMET ALAN	Öğrenci (lisans, uzmanlık ve yan dal uzmanlık öğrencileri) / Çalışan
TUÖİB	Tıpta Uzmanlık Öğrenci İşleri Birimi
GYB	Genel Yönetmelik Birimleri
MİB	Mali İşler Birimi
KB	Kredilendirme Birimi

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1 GENEL GEREKLİLİKLER

D.E.Ü.T.F.'nde ISO 9001:2008 koşullarına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi (KYS) oluşturulmuş ve yazılı hale getirilmiştir. Bu sistem Fakültede yürütülmekte, sürekliliği sağlanmakta ve etkinliği iyileştirilmektedir. D.E.Ü.T.F.'de;


KYS için gerekli olan süreçler, bu süreçlerin sırası ve birbirleriyle olan ilişkileri ve bunların organizasyon içindeki uygulamaları Süreç Haritası üzerinde ve ilgili İşleyişlerle saptanmıştır.

Bu süreçlerin işleyişinin ve denetiminin etkinliğini sağlamak için gereken ölçütler ve yöntemleri bu süreçler için hazırlanan işleyişlerde belirlenmiştir.

Bu süreçlerin işleyişini ve izlenmesini sürdürmek için gerekli kaynakların ve bilgilerin sürekliliğini sağlamaktadır.

Bu süreçler izlenmekte, ölçülmekte ve çözümlenmektedir.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 12 / 33	

Bu süreçlerin planlanan sonuçlara ulaşması ve sürekli iyileştirilmesi için gereken etkinlikler yürütülmektedir.

Bu süreçler D.E.Ü.T.F. tarafından ISO 9001:2008 Standardının koşullarına uygun olarak yönetilmektedir.

4.2 BELGELEME KOŞULLARI

4.2.1 GENEL KOŞULLAR

D.E.Ü.T.F. bünyesinde ISO 9001:2008 "Kalite Yönetim Sistemi Standardı"na uygun bir Kalite Yönetim Sistemi oluşturur, belgelemesini hazırlar ve yönetir, sürekli iyileştirmenin devamlılığını sağlar ve D.E.Ü.T.F. içerisinde yapılan işlerle ilgili tüm kalite belgelerini hazırlayarak bunları tanımlar.

Fakülte içerisinde Kalite Yönetim Sistemi belgeleme yapısı üç düzeyde tanımlanmıştır:

1. Düzey: Kalite El Kitabı

2. Düzey: a) Kalite Planları, İş Yönergeleri, İlgili Mevzuat

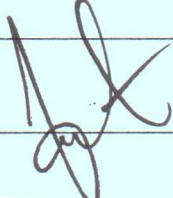
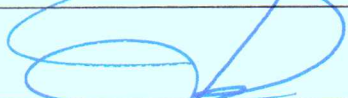
b) Süreçler


c) İş Akış Şemaları

d) Diğer Destekleyici Dokümanlar (Görev Tanımları, Formlar)

3. Düzey: Kayıtlar (Eğitim)

Tüm süreçlerin yetkili ve sorumlu kişileri belirlenir. Kalite Yönetim Sisteminin içerdiği işleyişler yönetim etkinlikleri, hizmet gerçekleştirilmesi ve ölçümlerdir. Süreçlerin çalıştırılması ve izlenmesi ile ilgili koşullar Belge Denetimi İşleyişi'nde yer alır. İşleyişlerin izlenmesi ve

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Dekan	
--	---	---------------------	---

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 13 / 33	

ölçülmesinde Hizmetin Kalite Denetimi İşleyişi kullanılır. Tüm birimlerin kalite hedefleri yıllık olarak belirlenir ve bu hedeflere ulaşmada kullanılacak yöntemler tanımlanır.

Tüm süreçler D.E.Ü.T.F. tarafından, bu standartta belirtilen koşullara uygun olarak yönetilir.

4.2.2 KALİTE EL KİTABI

D.E.Ü.T.F.'de;

- ISO 9001:2008 standardında belirtilen ancak fakültenin yapısına uymayan maddelerin sistemden çıkartılması ve haklı nedenini içeren KYS'nin kapsamını (bkz. Bölüm 1.2),
- KYS için oluşturulan bilgisayar ortamında yazılı hale getirilmiş işleyişleri ve bunlara göndermeleri,
- KYS süreçleri arasındaki ilişkilerin tanımlarını (bkz. süreç haritası (DEÜTF.KEK.02))

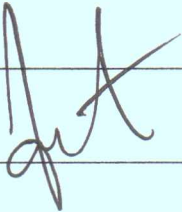

içeren KALİTE EL KİTABI oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır.


4.2.3 BELGELERİN DENETİMİ

D.E.Ü.T.F. Kalite Güvencesi Sistemi'ne işlerlik kazandırmak amacıyla hazırladığı belgelerin yayınlanması, gözden geçirilmesi, güncellenmesi, dağıtılması güvence altına alınmış ve hazırlanan belgelerin doğru yerlere gitmesi ve teslim alınması sağlanmıştır.

Belgelerin etkin olarak kullanılması amacıyla geçersiz belgeler kullanım alanlarından, yenilerinin yayınlanması ile birlikte birim sorumluları tarafından silinmektedir. toplanmaktadır. Belgelerin yönetilmesi ile ilgili bu uygulamalar Belge Denetimi İşleyişi'nde tanımlanmıştır.

D.E.Ü.T.F. Kalite Sistemi içindeki tüm belgeler ve veriler yayınlanmadan önce yeterlilik açısından yetkili çalışan tarafından gözden geçirilir, incelenir ve onaylanarak yürürlüğe girer.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Dekan	
--	---	---------------------	--

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 14 / 33	

Bu inceleme, ISO 9001:2008'in koşullarının referans edilen bölümlerin koşullarını karşılama, politika ve hedeflere uygunluğunu, uygulayacak çalışmada bulunması gereken nitelikleri de kapsayarak uygulanabilirlik açısından yapılmaktadır.

Referans edilen Belge Denetimi İşleyişi gereğince, geçersiz ve yürürlükten kaldırılan belgelerin kopyaları, bulundukları tüm alanlardan silinir toplanır ve kullanılmasını önleyici önlemler alınır.

Belgelerdeki değişiklikler, temel metni inceleyen ve kabul eden aynı kişi ve/veya kişiler tarafından incelenerek onaylanmaktadır.

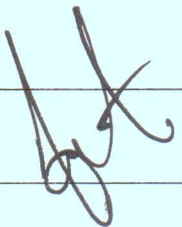
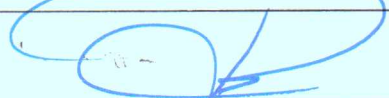
Belge ile ilgili değişiklikler belge üzerinde belirtilmektedir. Bilgisayar ortamında kullanılan ve saklanan kayıtların denetimi için de yöntemler belirlenmiştir.


D.E.Ü.T.F.'nin tabi olduğu hukuksal mevzuat, T.C. Resmi Gazeteleri'nden izlenir. Rektörlük Hukuk İşleri Birimi tarafından izlenen mevzuat değişiklikleri fakülteye iletilir ve uygulama konur.

4.2.4 KAYITLARIN DENETİMİ

D.E.Ü.T.F. kayıtlarında kalite sisteminin işleyişlere uygun olarak gerçekleştirilmesini, etkin olarak işleyişini ve hedeflenen kalite seviyesine ulaşıldığını göstermek ve denetleme süreçlerini kısaltmak için; tanımlanması, toplanması, dosyalanması, saklanması, saklama süreleri, elden çıkarılması, hangi kıstaslara göre denetimlerin gerçekleştirileceği açıklanır. Kayıtların D.E.Ü.T.F.'deki uygulama alanı tüm ilgili birimleri kapsar.

D.E.Ü.T.F. kalite sistem işleyişleri, yönerge, iç denetim, girdi, öğrenci ile ilgili her türlü istatistiksel veri, hizmet durumları, düzeltici ve önleyici etkinlik kayıtları, satın alma birimi değerlendirmeleri, öğrenci/çalışan yakınmaları ve öğrenci/çalışan hoşnutluğunu saptamak için uygulanan anketlerin kayıtları denetimli olarak toplanır ve arşivlenerek saklanır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Dekan	
--	---	---------------------	--

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 15 / 33	

Sistem ile ilgili kayıtların kolaylıkla tanımlanabilir, saklanabilir, erişilebilir olmasını sağlayabilmek için öncelikle bu kayıtları tutacak çalışanın iş başında gerekli eğitimleri almış olması sağlanır.

Kalite kayıtları belirlenen süreler sonunda arşive taşınmakta ve saklama süresi dolanlar imha edilmektedirler.

D.E.Ü.T.F. kayıtların güvenliğini sağlamak amacıyla yedekleme yapmaktadır. İlgilileri tarafından yedeklenerek güvenliği sağlanmaktadır.

Kayıtların denetimi ile ilgili tüm işlemlerin yapılaş şekilleri, sorumluları ile birlikte Kayıtların Denetimi İşleyişi'nde tanımlanmıştır.

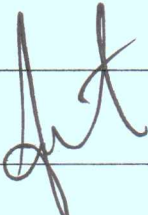

5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU


D.E.Ü.T.F. üst yönetimi ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini, yeterliliğini ve etkinliğinin sürmesinin sağlanması için gerekli organizasyon sistemini tanımlar.

Yönetimin sorumluluğunun gerektirdiği etkinlikler yasal koşulları, eğitim mevzuat koşullarını, öğrenci-öğretim üyesi haklarını, kalite politikasını, kalite hedeflerini, yönetimin gözden geçirmesini, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve iyileştirilmesini içermektedir.

5.1 YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

D.E.Ü.T.F. yönetimi, hedeflerle yönetim ilkesine bağlı bir yönetim anlayışı içinde kurumun çalışanları, öğrencileri ve çevresi ile ilgili düşünce ve davranış biçimlerini belirleyerek Kalite Politikası'nı oluşturmuştur. D.E.Ü.T.F. yönetimi kalite politikasında belirlenen değerlere sonuna kadar sadık kalmayı taahhüt etmiş ve bu politikasını tüm çalışanları ve öğrencileri ile paylaşmak üzere yayınlamıştır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Dekan	
--	---	---------------------	--

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 16 / 33	

Kalite Politikamızın yaşatılabilmesi amacıyla D.E.Ü.T.F. yönetimince Kalite Hedefleri belirlenmiştir. Bu hedefler kaliteli eğitim ve öğretim hizmeti anlayışına temel oluşturması için özellikle çalışanların beceri ve niteliklerini geliştirmek, öğrenci/çalışan yakınmalarını sona erdirmek, çevre ile uyum içinde çalışmak ve oluşturulan kalite sistemini sürekli iyileştirmek üzerine saptanmıştır. D.E.Ü.T.F. yönetimi belirlemiş olduğu hedeflerin gerçekleştirilebilmesi amacıyla gerekli kaynakları sağlamış ve bu çalışmalar için ayırmıştır. Bu kaynakların belirlenmesi ve sağlanması ile ilgili ayrıntı Kalite El Kitabı'nın "6. Kaynak Yönetimi" bölümünün ilgili kısımlarında verilmiştir.


Kalite politikası ile birlikte yönetim ve Organizasyon Şeması da (DEÜTF.KEK.03) belirlenerek yayınlanmıştır.

Organizasyon şemasında yer alan tüm kadrolar için nitelikleri uygun çalışan seçilerek atamaları görev tanımları ile beraber yapılmıştır. Bu niteliklerin belirlenmesi ve yapılan seçimlerin yöntemi İnsan Kaynakları İşleyişi'nde açıklanmıştır.

5.2 ÖĞRENCİ/ÇALIŞAN ODAKLILIK

D.E.Ü.T.F. üst yönetimi, öğrenci/çalışan doyumunun arttırılması amacıyla yönelik olarak öğrenci/çalışan koşullarını belirler ve yerine getirilmesini sağlar. Bu koşulların belirlenmesinde öğrenci/çalışan yakınmaları, öğrenci/çalışan istekleri, öneriler ve çalışanların hoşnutluk araştırmaları ile Kalite Sistemi'ni olumlu yönde etkileyecek ve sürekliliği sağlayabilecek koşullar değerlendirilir, gerekli kaynaklar saptanır ve çalışanların kendi yetenekleri ile birlikte kuruluşun yararına kullanım sağlanarak Kalite Sistemi'nin kapsamına alınır. Öğrenci/çalışan koşullarının belirlenmesinde kullanılan yöntemler ve bu etkinliklerin sorumluları Hizmetin Kalite Denetimi İşleyişi'nde verilmiştir. Koşulların yerine getirilmesinde kullanılacak kaynakların belirlenmesi ve sağlanması ise Kalite El Kitabı'nın "6. Kaynak Yönetimi" bölümünde açıklanmıştır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 17 / 33	

5.3 KALİTE POLİTİKASI

D.E.Ü.T.F. üst yönetimi kurumun amacına uygunluğunu, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini taahhüt eder ve Kalite Hedefleri ile gözden geçirilmesini içeren, tüm çalışanlarca bilinen, anlaşılan ve çalışanlar tarafından sürekli uygulanıp uygulanamadığının değerlendirilebileceği bir Kalite Politikası hazırlar, çalışanlarca en iyi şekilde bilinmesini sağlayarak uygulanmasını gerçekleştirir. DEÜTF Kalite Politikası; DEÜTF. KEK.04 no'lu belgede gösterilmiştir.

5.4 PLANLAMA

5.4.1 KALİTE HEDEFLERİ

D.E.Ü.T.F. üst yönetimi, birimlerden kendisine gelen yıllık kalite hedeflerini değerlendirir. Kalite hedeflerinin değerlendirilmesinde bölümlerin geçmiş yıllardaki performansları ile karşılaştırma yöntemi önemli yer tutar. Buna göre hedeflerin ulaşılabilir en üst noktada olması sağlanır. Hedeflerin gerçekleştirilmesi için gerekli etkinliklerin uygulanabilmesini, gereksinim duyulan kaynakları, etkinlikleri izleme ölçütlerini, belirlenen gerçekleşme süreleri ve ulaşılabilirliğini göz önüne alarak sonuçlar incelenir. Planlama sonuçları belgelendirilir. Gereken değişiklikler Kalite Yönetim Sistemi'nin bütünlüğünü bozmayacak şekilde planda gösterilir. DEÜTF Kalite Hedefleri; DEÜTF. KEK.01 no'lu belgede gösterilmiştir.

5.4.2 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI

D.E.Ü.T.F. kalite politikası rehberliğinde, kalite hedeflerine ulaşabilmek için tüm birimler kalite planlarını oluşturarak, süreçlerin performanslarını değerlendirerek gelişimi sağlar. Süreç performanslarının değerlendirilmesi için kullanılan yöntemler Hizmetin Kalite Denetimi İşleyişi'nde açıklanmıştır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 18 / 33	

Kalite politikası ve Kalite Yönetim Sistemi koşullarının yerine getirilmesi için görevlendirilen tüm birimlerin etkinliklerindeki kritik noktaları dahil, kalite sisteminde yer alan süreçler, sabit donanım ve kaynaklar, hizmet şekli, hizmet sunumu birbirleri ile uyumlu bir şekilde gerçekleştirilir.

5.5 SORUMLULUK YETKİ VE İLETİŞİM

5.5.1 YETKİ VE SORUMLULUK

D.E.Ü.T.F. içindeki tüm çalışanların görevleri, yetkileri ve birinci dereceden kime karşı sorumlu oldukları görev tanımlarında ayrıntılı olarak belgelenmiştir. Bunun yanında yatay ve dikey ilişkiler Organizasyon Şeması'nda verilmiştir. Böylece hizmette uygunsuzluğun meydana gelmesini önlemek, olası sorunları belirlemek ve çözümünü başlatmak, uygun kalite kayıtlarını tutmak amacıyla gerekli organizasyon ilişkileri tanımlanmış, öğrenci/çalışan ile kurulan ilk ilişkiden hizmetin öğrenci/çalışana ulaşmasına kadar olan süreçte tüm işlevlerin denetimli olması sağlanmıştır.


5.5.2 YÖNETİM TEMSİLCİSİ

D.E.Ü.T.F. yönetimi kararı ile D.E.Ü.T.F. ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi'nin işletilmesi, geliştirilmesi ve sistemin performansı konusunda yönetime rapor hazırlanması ile ilgili tüm etkinliklerden de sorumlu olarak çalışanlar arasından mevcut görevine ilaveten atanır.

5.5.3 İÇ İLETİŞİM

D.E.Ü.T.F.'nde kalite yönetim sisteminin etkinliğini sağlamak amacıyla farklı fonksiyon ve düzeyler arasında yazılı ve sözlü olarak iç iletişimler gerçekleştirilir. İç iletişimde kullanılan en önemli yöntemlerden biri bilgisayar ağı üzerinden gerçekleştirilen iletişimdir. Buna bağlı olarak elektronik iletişime dahil olması gereken tüm çalışanın bilgisayar donanımı ve gerekli yazılım

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 19 / 33	

gereksinimleri üst yönetim tarafından belirlenmiş ve sağlanmıştır. Kalite Geliştirme Birimi toplantı sonuçları, iç denetimler gibi tüm önemli duyurular ilgili çalışana duyurulmaktadır.

5.6 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

5.6.1 GENEL

D.E.Ü.T.F. üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini ve yeterliliğini sağlamak amacıyla sistemi belirli aralıklarla gözden geçirir. Bu gözden geçirme, kalite politikası ve kalite hedefleri ile birlikte Kalite Yönetim Sistemi'ndeki değişiklik gereksinimlerini ve gelişim için fırsatları da kapsar. Yönetimin gözden geçirme toplantılarına katılacak olanlar KYT tarafından belirlenir ve KGS davet yazıları aracılığı ile çağrı yapılır.

5.6.2 GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ

D.E.Ü.T.F. Kalite Yönetim Temsilcisi yılda en az iki kez Kalite Sistemi'nin uygulanmasını ve etkinliğini değerlendirmek için YGG toplantısı çağrısı yapar. Toplantı gündeminde aşağıda belirtilen maddeler esas alınır:

- Belirlenmiş kalite hedeflerinin gerçekleşme derecesi.
- Denetimlerin sonuçları.
- Öğrenci /çalışan geri bildirimi, konu ile ilgili yapılan öğrenci/çalışan hoşnutluğu araştırma sonuçları ve uygulanan düzeltici ve önleyici etkinlikler.
- Süreç performansı ve hizmet uygunluğu raporları
- Önleyici ve düzeltici etkinlikler.
- Bir önceki yönetim gözden geçirme toplantısından kalan izleme etkinlikleri.
- Kalite Yönetim Sistemi'ni etkileyebilecek değişiklikler.
- İyileştirme önerileri.
- Kalite politika ve hedefleri

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------



DOKUZ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ
TIP
FAKÜLTESİ

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Belge No:
DEÜTF.KEK

Yayın Tarihi:
14.03.2004

Güncelleme Tarih/No:
20.11.2016 /14

Sayfa No:
20 / 33

Plan dışı gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı isteği Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Dekan onayına sunulur. Onay sonucu ilgili birimlerin plan dışı toplantıya katılım isteğiyle olağanüstü toplantı gerçekleştirilebilir. Alınan kararlar toplantı tutanağına kaydedilir.

5.6.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI

D.E.Ü.T.F. Kalite Yönetim Sistemi'nin, süreçlerin etkinliğinin ve öğrenci/çalışan koşulları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi, kaynak gereksinimlerinin saptanması ve değerlendirilmesi yönetimin gözden geçirmesinin çıktısıdır. Saptanan aksaklıklara çözümler veya yeni önerileri geliştirmek için Yönetim Temsilcisi başkanlığında Düzeltici ve/veya önleyici Etkinlikler İşleyişleri uygulamaya geçirilir. Karar ve etkinlikler KGS tarafından toplantı tutanağına kayıt edilir. Varsa toplantı ile ilgili diğer evrak tutanakla birlikte ilgili dosyaya kaldırılır.

6. KAYNAK YÖNETİMİ


6.1 KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

D.E.Ü.T.F. Kalite Yönetim Sistemi'ni uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sürekli iyileştirmek ve öğrenci/çalışan gereksinim ve beklentilerini karşılamak amacıyla gerekli kaynakları belirler ve sağlar. Kaynakların belirlenmesinde Yönetimin Gözden Geçirmesi ve Kalite Geliştirme Grubu toplantılarında alınan kararlar, çalışanlardan gelen istekler ve önerilerin değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan gereklilikler değerlendirilir.

Kaynakların sağlanması üst yönetimin yetki ve sorumluluğunda olmasına karşın, bu kaynakların doğru saptanması ve etkin kullanımı her birimin sorumluluğundadır.

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Dekan

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 21 / 33	

6.2. İNSAN KAYNAKLARI

6.2.1 GENEL

D.E.Ü.T.F.'de 657 ve 2547 sayılı kanunlar çerçevesinde personel istihdam edilmektedir. Bu kanunlar çerçevesinde fakültede çalışan idari ve akademik personelin atama, yükselme işlemleri İnsan Kaynakları Birimi'nin görev kapsamında yer almaktadır. Bu birimin gerçekleştirdiği tüm etkinlikler İnsan Kaynakları İşleyişi'nde belirtildiği şekilde gerçekleştirilir.

6.2.2 YETERLİLİK, FARKINDA OLMA (BİLİNÇ) VE EĞİTİM


Yeterlilik; Personelin İş Becerisi, görevlerini yerine getirme, kendini geliştirme, işbirliği, iletişim, kurallara uyma başlıklarında göstermiş olduğu performans dikkate alınarak "Performans Değerlendirme Formu" aracılığı ile Üst Yönetim tarafından yapılır.

Bilinçlendirme; çalışanın yaptıkları işin önemi ve kalite hedeflerine ulaşma konusundaki katkıları ile ilgili olarak bilinçlendirilmesinin sağlanmasıdır.

Eğitim; kalite hedeflerine ulaşabilmek için çalışanın eğitimi ve yeterliliği sınanarak eksiklikler zaman içerisinde gerekli eğitimlerle giderilir.

Çalışanın çalışma verimini arttırmak amacıyla yıl içinde kurum içi ve kurum dışı eğitimlere katılım sağlanır. Bu eğitimler Eğitim Sorumlusu ve İnsan Kaynakları Birimi ile eşgüdümlü olarak düzenlenir ve kayıtları yıl boyunca Eğitim Sorumlusu tarafından saklanır. Planlanan eğitimler dışında, acilen ortaya çıkan gereksinimler, gelen istekler ve bir sonraki dönemden önce gerçekleştirilmesi gereken eğitimler plansız eğitim kapsamında ele alınır. Her çalışanın aldığı eğitimler, Eğitim Sorumlusu tarafından yıl bitiminde değerlendirilir.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 22 / 33	


6.3 ALTYAPI

D.E.Ü.T.F. üst yönetimi kalite politika ve hedeflerini gerçekleştirmek, belirlenmiş koşulların sağlanmasını güvence altına almak için hizmetini gerçekleştireceği altyapıyı tanımlamıştır. Altyapı birimleri;

- Öğrenci İşleri
- İnsan Kaynakları
- Kütüphane
- Öğrenme Kaynakları Merkezi
 - Bilgisayar Laboratuvarı
- Mali İşler
- Genel Yönetmel Birimler
- Tıpta Uzmanlık Öğrenci İşleri
- Kalite Geliştirme
- Eğitim Araçları Merkezi
- Taşınır Kayıt Kontrol

başlıklarında sınıflandırılmış olup, geliştirilen uygun yönetim teknikleri ile bakımı ve korunması sağlanmıştır. Öğrenci/çalışanların hoşnutluklarına yönelik olarak bina, araç ve donanımlar sürekli gözden geçirilerek, gerektiğinde iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Bina içerisinde yer alan her türlü alt yapı unsurları kaliteli hizmetin sağlanabilmesi ve izlenebilmesi için ilgili işlemler doğrultusunda yürütülmektedir. Bu amaçla Altyapı İşleyişi kullanılmaktadır. D.E.Ü.T.F.'de yürütülen hizmetlere yönelik otomasyon sistemi yardımıyla verilerin toplanması, değerlendirilmesi gerektiğinde ortaya çıkan arızaların giderilmesi Rektörlük Bilgi İşlem Birimi tarafından sağlanmaktadır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 23 / 33	

6.4 ÇALIŞMA ORTAMI

D.E.Ü.T.F. yasalar (657 ve 2547 Sayılı Kanunlar) ile kuruluş politika ve hedeflerini dikkate alarak kuruluşun performansını artırmak, çalışanlara güvenli ve rahat bir çalışma ortamı sağlamak için, gerekli koşulları tanımlamıştır. Bu ortamdaki koşullar çeşitli şekillerde gözden geçirilmekte ve iyileştirilmektedir. Bu etkinliklerin yürütülüş şekli ve sorumluları Altyapı İşleyişi'nde belirtilmiştir.


7. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

D.E.Ü.T.F. eğitim hizmeti talep eden kişilere ve bu hizmeti garanti altına alacak destek hizmetlerine uygulanacak Kalite Yönetim Sistemi'nin diğer süreçlerin koşulları ile tutarlı olacak biçimde hizmete yönelik gerekli işlemlerini planlar, hizmet kalitesini etkin olarak sürdürür ve geliştirilmesini sağlar. D.E.Ü.T.F.'nin kalite politikasına uygun her türlü gereksinim malzemesinin teminini sağlamak, hizmete özgü kaynakların belirlenmesi, doğrulanması, gereksinim bildirilen malzemenin satın alınması ve ilgili yerlere zamanında teslimine kadar geçen tüm işlemler uygulama alanıdır. Bu işlemlerin gerçekleştirilme şekilleri Kalite El Kitabı'nın ilgili başlıkları altında verilmiştir.

7.1. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME PLANLAMASI

D.E.Ü.T.F. üst yönetimi tarafından, kalite ile doğrudan ilişkili olan tüm hizmet süreçlerinin belirlenmesi, planlanması ve yürütülmesi için gerekli olan donanımın hizmetin gerçekleştirildiği çalışma ortamında, kullanım koşullarına uygun olarak kullanımı, bakımı, hizmet ile ilişkili özelliklerin izlenmesi, hizmet kontrollerinin yapılması ile ilgili işleyişlerin belirlenmesi, planlanması, uygulanması, izlenmesi ve ilgili kayıtların uygun bir şekilde saklanması sağlanır. Bu işler Kalite Planları'nda, İşleyişler, Yönergeler, Formlarda belirtilir. Her birimin sorumlusu kendi biriminin sunacağı hizmetin kalitesinden sorumludur.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 24 / 33	

Ayrıca hizmet kalitesinin sağlanması ve yükseltilmesine yönelik olarak sisteme uygun olmayan girdilerin (çalışan, öğrenciler, programlar, öğretim elemanları, demirbaşlar ve araç-gereçler) muayene ve deneyleri de hizmet gerçekleştirme planlaması dahilinde ele alınır.

7.2 ÖĞRENCİ/ÇALIŞAN İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER

7.2.1. HİZMETE BAĞLI KOŞULLARIN BELİRLENMESİ

D.E.Ü.T.F.'nin statüsü gereği anlaşmalar Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlüğü'nün ilgili birimlerince yapılır. Yapılan anlaşmalar kurumumuza gönderilir ve aynı koşullarda hizmet sunulur. Bu anlaşmaların gelişi ve teslim alınması ile ilgili etkinlikler Gelen Evrak Kayıt Yönergesinde belirtilmiştir.

7.2.2. HİZMETE BAĞLI KOŞULLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

D.E.Ü.T.F.'nin sunduğu eğitim hizmetleri, hizmeti talep eden öğrenci/çalışanların var olan durumu göz önüne alınarak eşgüdüm sağlanır. D.E.Ü.T.F.'nde öğrenci/çalışanların kullanımına sunulan tüm hizmetler ile ilgili koşullar gözden geçirilmekte ve gerekli düzenlemeler yapılmaktadır. Bu gözden geçirmeler:


- Dönemsel olarak yapılan öğrenci kayıtları,
- Dönemsel olarak yapılan yan dal/tıpta uzmanlık öğrencisi özlük işlemleri,
- Hizmetin sunumundan önce veya hizmetin sunumu

esnasında koşullarda oluşabilecek değişiklikleri kapsamaktadır. Bu değişiklikler daha sonra değerlendirilir, karara bağlanır ve uygun görülenler gerçekleştirilir.

7.2.3. ÖĞRENCİ/ÇALIŞAN İLE İLETİŞİM

D.E.Ü.T.F.'nin hizmet sunum özellikleri değiştiğinde öğrencilerin/çalışanların bilgilendirilebilmesi ve/veya öğrenci/çalışan yakınmalarının incelenmesi sonucu düzeltici ve

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 25 / 33	

önleyici etkinlikler üst yönetim tarafından ilgili tarafa yazılı veya sözlü olarak yapılmaktadır. Öğrenci/çalışan, yapılan düzeltici ve önleyici etkinlikler ile ilgili sonuçları aldıkları hizmetin kalitesindeki değişimden algılayabilmektedirler. Yapılan düzeltici ve önleyici etkinliklerin genel hizmet konularını kapsadığı durumlarda, bu etkinliklerin sonuçları duyuru panoları yardımıyla duyurulur. Bireysel konularla ilgili şikâyetlerde öğrenciye bireysel geribildirim yapılmaktadır.

7.3 TASARIM VE GELİŞTİRME

D.E.Ü.T.F.'de verilen eğitim hizmeti yasa ve yönetmeliklerle belirlenmiş olduğundan tasarım ve geliştirme maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

7.4 SATIN ALMA

D.E.Ü.T.F.'de satın alma etkinliklerinin düzenli yapılarak, hizmetin aksamaması ve satın alma etkinliklerinden doğacak kayıplarının önlenmesini sağlamak amacıyla yapılan düzenlemelerin tamamı Devlet İhale Kanunu kapsamındadır.


7.4.1 SATIN ALMA SÜRECİ

Her birim gereksinim duyduğu malzemeler malzeme isteğini yapar. Teknik donanım alımında, gerek duyulursa teknik şartname ilgili birim sorumlusu tarafından hazırlanır. Bu işlemler, Devlet İhale Kanunun ilgili maddelerine göre alım yapılır.

7.4.2 SATIN ALMA BİLGİLERİ

D.E.Ü.T.F. satın alma bilgileri sipariş verilmeden önce satın alınan ürünü tanımlayan tüm belgeleri hazırlamak, talepte bulunan ilgili birimin sorumluluğundadır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 26 / 33	

7.4.3 SATIN ALINAN ÜRÜNÜN DOĞRULANMASI

D.E.Ü.T.F.'de tedarikçi mahalinde satın alma kontrolü yapılmamaktadır. Satın alınan ürünlerin denetimi kurumumuzca teslim alınma aşamasında Devlet İhale Kanununa göre yapılır.

7.5 HİZMETİN YERİNE GETİRİLMESİ

7.5.1 HİZMETİN DENETLENMESİ

D.E.Ü.T.F.'de iş akış şemaları, kalite planları, kalite kayıtları, yönergeler gibi kaliteyi etkileyen tüm belgeler üst yönetim tarafından hizmetin denetlenmesinde kullanılır. Bu belgelerin ulaşılabilirliği ve anlaşılabilirliği ilgili birim sorumluları tarafından sağlanır.

7.5.2 HİZMET SÜRECİNİN GEÇERLİLİK DENETİMİ


D.E.Ü.T.F.'de tüm süreçler sürekli olarak değerlendirildiği, yetiştirilen hekimlerin geçerliliğinin ölçülmesi yetkisi yasal olarak mümkün olmadığı için geçerlilik denetimi D.E.Ü.T.F. bünyesinde yapılamamaktadır.

7.5.3 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

D.E.Ü.T.F.'de hizmetin tanımı ve izlenebilirliği aşağıdaki maddelere göre sağlanır:

- Öğrenci 2547 Sayılı Kanunun ilgili maddelerine göre eğitim programına kabul edilir ve tanımlanır.
- Öğrencinin izlenebilirliği verilen öğrenci numarası ve/veya T.C. kimlik numarası ile sağlanır.
- Çalışanların izlenebilirliği Emekli Sandığı Sicil numarası ya da Kurum Sicil Numarası ile sağlanır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 27 / 33	

Bu süreç Öğrencilik İşlemleri, Hizmetin Tanımı ve İzlenebilirliği İşleyişi, İnsan Kaynakları İşleyişi ve Tıpta Uzmanlık Öğrenci İşleri İşleyişi kapsamında gerçekleştirilir.

Ek Belgeler:

- DEÜTF Program Değerlendirme Raporu 2015-2016
- DEÜTF Özdeğerlendirme Raporu 2016

7.5.4.ÖĞRENCİYE AİT DEĞERLER

D.E.Ü.T.F. bünyesinde sınav evrakı, öğrenci dosyası ve özlük dosyası öğrenciye ait değerlerdir.

Bunların sağlanması ve saklanması 2547 ve 3473 Sayılı kanunlar çerçevesinde yapılmaktadır.


7.5.5.HİZMETİN KORUNMASI

D.E.Ü.T.F.'de öğrencilik işlemlerinin takip edildiği tüm dosyaların saklanması, ilgili birimlerin işleyişleri ile Belge Denetimi İşleyişi kapsamında, daha sonra ortaya çıkabilecek yeni durumlara uyum sağlamak amacıyla uygun koşullarda gerçekleştirilir.

7.6 İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

D.E.Ü.T.F.'de izleme ve ölçme cihazı, ilgili ölçme değerlendirme işlemine ait cevap anahtarı sürekli değiştiğinden, her kullanım öncesinde cevap anahtarı ile kalibre edilmektedir.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 28 / 33	

8. ÖLÇME, İZLEME VE İYİLEŞTİRME:

8.1 GENEL

Ölçme, izleme ve iyileştirme etkinliklerinin amacı, D.E.Ü.T.F.'de hizmeti ve onu etkileyen etkenlerin kalite sistemine uygunluğunu, girdi ve süreç aşamalarında ortaya çıkan uygunsuzlukların her aşamada uygun çözüm yollarıyla kontrol altında tutulmasını, hizmet süreçlerinin etkinliğini koruyarak kalite sistemini sürekli iyileştirmenin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek, uygun verileri belirlemek ve uygun yöntemlerle ölçme, izleme ve iyileştirme süreçlerini planlamak ve uygulanmasını sağlamaktır. Bu tür etkinlikler, sistemdeki ürünleri ve hizmetleri etkileyen tüm birimleri kapsar. Tüm kalite sistemi içerisinde yer alan etkinliklere uygulanan düzeltici ve önleyici çalışmalar ve bu çalışmaların istatistiksel teknikler de dahil olmak üzere uygulanabilir tüm yöntemlerle ölçme ve analizi uygulama alanıdır. Bu ölçme ve izlemlerle ilgili yöntem ve sorumlular Hizmetin Kalite Denetimi İşleyişi'nde açıklanmıştır.


8.2 İZLEME VE ÖLÇME

8.2.1 ÖĞRENCİ/ÇALIŞAN HOŞNUTLUĞU

D.E.Ü.T.F.'de uygulanan Kalite Yönetim Sistemi'nin en önemli başarı ölçüsü sunulan hizmetin öğrenci/çalışan tarafından algılanma şeklidir. Öğrenci/çalışan doyum derecesi olarak adlandırılan bu algılamanın ölçülmesi, öğrenci/çalışan ile ilgili geribildirim alınması için doğrudan ve dolaylı olarak uygulanan yöntemler geliştirilmiştir. Bu yöntemler;

- Çalışan hoşnutluğu ölçme anketleri
- Geri bildirim Formları
- Öneri/Hoşnutluk/Yakınma Formları
- Elektronik postaya gelen öneri ve yakınmalar

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 29 / 33	

Çalışan isteklerinin yerine getirilmesi ve çalışma koşullarının iyileştirilmesine yönelik olarak yılda bir kez "Hoşnutluk Anketi" gerçekleştirilir. Bununla ilgili ayrıntılar Hizmetin Kalite Denetimi İşleyişi'nde verilmiştir.


8.2.2 İÇ DENETİM

D.E.Ü.T.F.'de kalite sistem denetimi ISO 9001:2008 standardının gerektirdiği tüm konuların yeterliliğini, planlanmış düzenlemelere uygunluğunu ve etkinliğini ölçmek, değerlendirmek amacı ile yapılmaktadır. İç denetim ve izleme etkinlikleri, sertifikalı / eğitilmiş denetçiler tarafından yürütülmektedir. Olağanüstü durumlar olmadıkça her birimde yılda en az 2 defa iç denetim yapılmaktadır. Denetimler, etkinliğin önemi, durumu ve önceki denetim sonuçları dikkate alınarak yapılan yıllık plana ve soru listesine göre gerçekleştirilmektedir. Denetim raporları ve belirlenen düzeltici etkinlikler, işlem tanımında belirlenen esaslara uygun olarak belgelendirilip kayıtları saklanır. Denetim sonucu bulunan uygunsuzlukların belirlenen sürede giderilmesi esastır. Sapmalar veya düzeltilmesinde birimin yeteneklerinin yetersiz kalması durumunda konu Kalite Geliştirme Birimi'nde karara bağlanmaktadır. Bu etkinliklerle ilgili ayrıntılar ve sorumlular İç Denetim İşleyişi'nde açıklanmıştır.

8.2.3 SÜREÇLERİN ÖLÇÜM VE İZLENMESİ

D.E.Ü.T.F.'de süreçler, süreçler için başarı ölçütleri ve bunların ölçüm şekilleri tanımlanmıştır. Süreçlerin başarı ölçütleri belirlenen kalite hedeflerine ulaşma derecesi, öğrenci /çalışan hoşnutluğu ölçümlerinden elde edilen değerlerin olumlu olmasıdır. Süreçlerin başarısını ölçmede kullanılan anket gibi yöntemler Hizmetin Kalite Denetimi İşleyişi'nde açıklanmıştır. Bunlardan elde edilen sonuçların değerlendirilme yöntemleri ve sorumluları da aynı İşleyiş ile tanımlanmıştır. Süreç ölçümlerinde verilen hedefler başarılamadığında durum gözden geçirilir ve gerektiğinde düzeltici etkinlikler Düzeltici Etkinlikler İşleyişi'ne bağlı olarak, ayrıca yukarıda adı geçen yöntemlerle elde edilen sonuçların etkinliklerde ortaya çıkabilecek potansiyel sorunları

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------

	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI		
Belge No: DEÜTF.KEK	Yayın Tarihi: 14.03.2004	Güncelleme Tarih/No: 20.11.2016 /14	Sayfa No: 30 / 33	

göstermesi durumunda Önleyici Etkinlikler İşleyişi'nde açıklanan şekilde önleyici etkinlikler planlanır.

8.2.4 HİZMETİN ÖLÇÜM VE İZLENMESİ

D.E.Ü.T.F.'de hizmet koşullarının yerine getirildiğini doğrulamak için ilgili etkinliklerin izlenmesi ve ölçümleri, kalite planlarına göre gerçekleştirilir. Hizmet uygunsuzlukları, iç kalite denetimleri, süreç denetimleri, performans raporları, öğrenci/çalışan anketleri ve önerileri ile saptanır. Uygun olmayan hizmeti saptayan birim sorumlusu tarafından uygunsuzluk hemen giderilir veya izlemeye alınarak denetlenir. Bu etkinliklerle ilgili olarak Hizmetin Kalite Denetimi İşleyişi, Hizmetin Tanımı ve İzlenebilirliği İşleyişi ve Uygun Olmayan Hizmetin Denetimi İşleyişi'nde açıklanan esaslara uygun olarak izleme ve ölçümler gerçekleştirilir.

8.3 UYGUN OLMAYAN HİZMETİN DENETİMİ

D.E.Ü.T.F.'de uygun olmayan öğelerin elden çıkarılmasına ait sorumluluk ve yetkiler Uygun Olmayan Hizmetin Denetimi İşleyişi'nde belirlenmiştir. Uygun olmayan hizmet, kalite planlarında belirtilen hizmet özelliklerine uymayan uygulamalardır. Bunlar:

- Öğrenci / çalışan öneri ve yakınmaları,
- Belgelendirme uygunsuzlukları,
- Öğretim elemanlarının ve çalışanların kalite sistemi ile ilgili tespit ettiği uygunsuzluklardır.

8.4 VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ

D.E.Ü.T.F.'nde Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriler belirlenmiştir. Bu veriler düzenli olarak elektronik ortamda kayıt altına alınır. Toplanan veriler çözümlenerek; öğrenci / çalışan hoşnutluğu, hizmet koşullarına uygunluk, önleyici etkinlikler için

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Dekan
--	---------------------



fırsatlar başta olmak üzere kurumun başarısının üst yönetim tarafından algılanması, ölçülmesi ve değerlendirilmesi sağlanır. Bu verilerin neler olduğu ve çözümleme yöntemleri ile ilgili ayrıntılar, Hizmetin Kalite Denetimi İşleyişi'nde verilmiştir.

8.5 İYİLEŞTİRME

8.5.1 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

D.E.Ü.T.F.'de sürekli iyileştirme çalışmalarına yönelik yapılan anketler ile elde edilen veriler, süreçlerin denetim altında tutulup tutulmadığını etkin olarak izlemeye olanak tanır. Ayrıca kalite hedefleri ile ilgili tüm veriler Kalite Geliştirme Birimi tarafından sürekli izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Fakülte hedeflerine olumsuz etkiler saptanması halinde gerekli önlemler alınmaktadır. Bu önlemler kapsamında eğitim çalışmaları düzenli olarak kalite geliştirme biriminde ele alınmakta ve gerekli görüldüğü takdirde kalite çemberleri ile desteklenmektedir.

D.E.Ü.T.F.'de sürekli iyileştirme çalışmaları tüm yönetsel birimler üzerinde gerçekleştirilmektedir. İyileştirme çalışmalarında üst yönetimin değerlendirmeleri, birim sorumluları ve/veya çalışanlarının istekleri, öğrenci / çalışan önerileri dikkate alınır. Bu girdiler Yönetim Gözden Geçirmesi ve/veya Kalite Geliştirme Birimi Toplantıları'nda ele alınarak karara bağlanır. Yapılacak iyileştirme etkinlikleri ile ilgili son onay Dekan tarafından verilir.

8.5.2 DÜZELTİCİ ETKİNLİK

D.E.Ü.T.F. kalite denetim çalışmaları sonunda saptadığı uygunsuzluklarla bunların sebeplerine, sonuçlarına ve yapılan düzeltici etkinliklerle bu etkinliklerin denetimlerine yönelik işlemlerini belirten işleyişini belgelendirerek sürekliliğini sağlamıştır. Düzeltici etkinlikler için oluşturulan işleyişte:

- Öğrenci istekleri, hizmet uygunsuzlukları ile ilgili raporlar dikkate alınmakta,



- Hizmet dağıtım sunum ve kalite sistemi ile ilgili olan uygunsuzlukların sebebi araştırılmakta ve bu araştırmaların sonuçları kaydedilmekte,
- Uygunsuzlukların nedenini yok etmek için gerekli olan düzeltici etkinlikler saptanmakta,
- Düzeltici etkinliklerin uygulanmasını ve etkinliğini sağlamak için denetimlerin yapılması programlanmaktadır.

8.5.3 ÖNLEYİCİ ETKİNLİK

D.E.Ü.T.F. herhangi bir nedenle ortaya çıkabilecek uygunsuzlukların olası nedenlerini saptamak, analizini yapmak ve ortadan kaldırmak için ilgili bilgi kaynaklarının kullanılmasını, önleyici adım kapsamındaki adımların belirlenmesini, uygulanmasını, izlenmesini, denetimini ve bunlardan elde edilen sonuçların gözden geçirilmesi amacıyla yönetime sunulmasını içeren işleyişini hazırlamış ve uygulamadaki sürekliliğini sağlamıştır. Önleyici etkinlikler için oluşturulan işleyişte:

- Uygunsuzlukların olası nedeni saptanmakta, analiz yapmak ve ortadan kaldırmak amacı ile hizmet kalitesini etkileyen işlemler ve kalite planları, iç denetim sonuçları, kalite kayıtları, öğrenci/çalışan yakınmaları gibi kayıtlar kullanılmakta,
- Önleyici etkinlikleri gerektiren sorunları çözümlmek için gerekli adımlar belirlenmekte,
- Önleyici etkinliklerin başlatılması ve bunların etkili olmasını sağlamak için denetimler yapılmakta,
- Yapılan etkinliklerle ilgili bilgilerin yönetim gözden geçirmesi için sunulması sağlanmaktadır.

Bu düşünceden hareketle süreçte saptanacak uygunsuzluklar yerinde giderilse bile, toplantılara getirilerek bu tür hataların bir daha oluşmaması için yapılması gerekenler tartışılıp, uygulamaya yönelik kararlar alınmaktadır.



DOKUZ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ
TIP
FAKÜLTESİ

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Belge No:
DEÜTF.KEK

Yayın Tarihi:
14.03.2004

Güncelleme Tarih/No:
20.11.2016 /14

Sayfa No:
33 / 33

Sistemden doğabilecek uygunsuzluklar ise iç denetimlerle ortaya çıkarılmakta ve gereken tedbirler alınmaktadır. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında uygulamalar ve aksamalar ele alınarak kesin çözümler için kararlar alınmaktadır.

D.E.Ü.T.F. kalite planlarına göre yapılan inceleme, değerlendirme ve denetimler sonucu bulunan, hizmet ile ilgili uygunsuzlukların ve belgelendirme/ikinci taraf veya iç denetimler sonucu bulunan sistem ile ilgili uygunsuzlukların düzeltilmesi için ilgili birimler ve Kalite Yönetim Temsilcisi eşgüdümü ile etkin çözümler üretmektedir.

Saptanan uygunsuzlukların bir kez daha oluşmasını engellemek ve D.E.Ü.T.F. hedeflerine olumsuz etki edebileceği düşünülen, risk taşıdığı saptanan sorunların giderilmesi amacıyla ilgili birim yetkililerinin önerileri ile birlikte etkin önleyici etkinlikler uygulanmaktadır.

D.E.Ü.T.F. öğrenci/çalışan doyumunu ve hoşnutluğunu sağlamak amacıyla öğrenci/çalışan istek ve yakınmalarını inceleyerek raporlar hazırlamaktadır. Bu yakınmalar ve istekler doğrultusunda, sorun saptanmaya ve çözülmeye çalışılmakta, yakınma ve istekler kalite sisteminin geliştirilmesi için bir fırsat olarak değerlendirilmektedir.

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Dekan