



**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman:**

SHMYO-KEK 01

**Tarih:**

10.11.2017

**Revizyon:**

00

**Sayfa:**

1/28

**TS EN ISO 9001:2015**  
**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**  
**KALİTE EL KİTABI**  
**(KEK)**

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

2/28

## A-İÇİNDEKİLER:

|  | Sayfa |
|--|-------|
| A. İçindekiler   | 2     |
| B. Revizyon Bilgileri  | 4     |
| C. Yüksekokul Tanıtımı   | 4     |
| D. Hariç tutmalar  | 5     |
| E. Kalite politikası   | 5     |
| F. Organizasyon şeması   | 6     |
| G. Görev, yetki ve sorumluluklar   | 6     |
| 4.Kuruluşun bağlamı  | 6     |
| 4.1.Kuruluş ve bağlamının anlaşılması  | 6     |
| H. Kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar | 6     |
| 4.2.İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması   | 7     |
| 4.3.Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi  | 7     |
| 4.4.-4.4.1-4.4.2 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri  | 7     |
| 5.Liderlik   | 9     |
| 5.1.Liderlik ve taahhüt  | 9     |
| 5.1.1.Genel  | 9     |
| 5.1.2.Öğrenci odağı  | 13    |
| 5.2.Politika   | 13    |
| 5.2.1.Kalite politikasının oluşturulması   | 13    |
| 5.2.2.Kalite politikasının duyurulması   | 14    |
| 5.3Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar  | 14    |
| 6.Planlama   | 14    |
| 6.1.-6.1.1.-6.1.2.Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri  | 15    |
| 6.2.-6.2.1.-6.2.2.Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama                                       | 15    |
| 6.3.Değişikliklerin planlanması  | 15    |
| 7.Destek   | 15    |
| 7.1.Kaynaklar  | 15    |
| 7.1.1.Genel  | 15    |
| 7.1.2.Kişiler  | 15    |
| 7.1.3.Altyapı  | 15    |
| 7.1.4.Proseslerin işletimi için ortam  | 16    |
| 7.1.5. İzleme ve ölçüm Kaynakları  | 16    |
| 7.1.5.1.Genel  | 16    |
| 7.1.5.2.Ölçüm izlenebilirliği  | 16    |
| 7.1.6.Kurumsal bilgi   | 17    |
| 7.2.Yeterlilik   | 17    |
| 7.3.Farkındalık  | 17    |

| Hazırlayan<br>Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>Yüksekokul Müdürü | AÇIKLAMA: |
|---|--------------------------------|-----------|
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                   | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN      |           |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

**Doküman:**

SHMYO-KEK 01

**Tarih:**

10.11.2017

**Revizyon:**

00

**Sayfa:**

3/28

|  |    |
|--|----|
| 7.4.İletişim   | 18 |
| 7.5.Dokümante edilmiş bilgi  | 18 |
| 7.5.1.Genel  | 18 |
| 7.5.2.Oluşturma ve güncelleme  | 18 |
| 7.5.3.-7.5.3.1.-7.5.3.2. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü                 | 19 |
| 8.Operasyon  | 19 |
| 8.1.Operasyonel planlama ve kontrol  | 19 |
| 8.2.Verilen hizmetler için şartlar   | 21 |
| 8.2.1.Öğrenci ile iletişim   | 21 |
| 8.2.2.Verilen hizmetler için şartların tayin edilmesi                        | 22 |
| 8.2.3.-8.2.3.1.-8.2.3.2. Verilen hizmetler için şartların gözden geçirilmesi | 22 |
| 8.2.4.Verilen hizmetler için şartların değişmesi                             | 22 |
| 8.3.Verilen hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi                           | 22 |
| 8.3.1.Genel  | 22 |
| 8.3.2.Tasarım ve geliştirmenin planlanması                                   | 22 |
| 8.3.3.Tasarım ve geliştirme girdileri  | 22 |
| 8.3.4.Tasarım ve geliştirmenin kontrolü                                      | 22 |
| 8.3.5.Tasarım ve geliştirme çıktıları  | 22 |
| 8.3.6.Tasarım ve geliştirme değişiklikleri                                   | 22 |
| 8.4.Dışarıdan tedarik edilen proses, Verilen hizmetlerin kontrolü            | 22 |
| 8.4.1.Genel  | 22 |
| 8.4.2.Kontrolün tipi ve boyutu   | 23 |
| 8.4.3.Dış tedarikçi için bilgi   | 23 |
| 8.5.Verilen hizmetin sunumu  | 23 |
| 8.5.1.Verilen hizmet sunumunun kontrolü                                      | 23 |
| 8.5.2.Tanımlama ve izlenebilirlik  | 24 |
| 8.5.3.Öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyet                              | 24 |
| 8.5.4.Muhafaza   | 24 |
| 8.5.5.Teslimat sonrası faaliyetler   | 25 |
| 8.5.6.Değişikliklerin kontrolü   | 25 |
| 8.6.Verilen hizmetin Piyasaya bırakılması                                    | 25 |
| 8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü  | 25 |
| 9.Performans değerlendirme   | 25 |
| 9.1.İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme                                   | 25 |
| 9.1.1.Genel  | 25 |
| 9.1.2.Öğrenci memnuniyeti  | 26 |
| 9.1.3. Analiz ve değerlendirme   | 26 |
| 9.2.-9.2.1.-9.2.2. İç tetkik   | 26 |
| 9.3. Yönetimin gözden geçirmesi  | 26 |

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

4/28

|   |    |
|---|----|
| 9.3.1.Genel   | 26 |
| 9.3.2.Yönetimin gözden geçirmesi girdileri              | 26 |
| 9.3.3.Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları              | 27 |
| 10.İyileştirme  | 27 |
| 10.1.Genel  | 27 |
| 10.2.-10.2.1.-10.2.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet | 27 |
| 10.3.Sürekli iyileştirme                                | 27 |

#### B. REVİZYON BİLGİLERİ

| Sıra No | Tarih | Revizyon Mahiyeti |
|---------|-------|-------------------|
|         |       |                   |
|         |       |                   |

#### C. YÜKSEKOKUL TANITIMI:

Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu olarak eğitim-öğretim yapan okulumuz 4 bölüm başkanlığı ve altında 12 programla eğitime devam etmektedir. ...

- **ÇOCUK BAKIMI VE GENÇLİK HİZMETLERİ BÖLÜMÜ**
  - Çocuk gelişimi
- **SAĞLIK BAKIM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ**
  - Yaşlı bakımı
- **TERAPİ VE REHABİLİTASYON BÖLÜMÜ**
  - Engelli bakımı ve rehabilitasyon
- **TIBBİ HİZMETLER VE TEKNİKLER BÖLÜMÜ**
  - Ameliyathane hizmetleri
  - Anestezi
  - Diyaliz
  - Fizyoterapi
  - İlk ve acil yardım
  - Odyometri
  - Tıbbi görüntüleme teknikleri
  - Tıbbi laboratuvar teknikleri
  - Tıbbi tanıtım ve pazarlama

**MİSYON:** “Gerçekleştirdiği eğitim ve bilimsel araştırmalar yoluyla insanlığın ekonomik, kültürel ve sosyal zenginliğini artırmaktır.”

**VİZYON:** “Dünyanın en iyi girişimci, yenilikçi (inovatif) eğitim ve bilim merkezlerinden biri olmaktır.”

**Yüksekokul İletişim Bilgileri :**

| Hazırlayan<br>Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>Yüksekokul Müdürü | AÇIKLAMA: |
|---|--------------------------------|-----------|
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                   | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN      |           |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

5/28

S.Ü. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Yeni İstanbul Caddesi Akademi Mah. No:351 Kampüs,  
Konya/Türkiye Telefon:0332 2231071 Fax: 0 332 2231094

#### D. HARIÇ TUTMALAR:

Yüksekokulumuz Kalite Yönetim Sistemimiz dahilinde de hariç tutulan standart maddeleri aşağıda verilmiştir.

| Hariç Tutulan Maddeler  | Hariç Tutmanın Gerekçeleri   |
|---|--|
| 7.1.5.Kaynakların izlenmesi ve ölçümü<br>7.1.5.1 Genel<br>7.1.5.2 Ölçüm Belirsizliği  | Yüksekokulumuzda yürütülen faaliyetlerde yer alan ölçme cihazları Öğrencilere kullanımın gösterimi amaçlı olması nedeniyle verilen hizmetlerin kalitesini etkileme söz konusu olmadığı için kapsam dışı bırakılmıştır. |
| 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi<br>8.3.1 Genel<br>8.3.2 Tasarım ve Geliştirilmenin Planlanması<br>8.3.3 Tasarım ve Geliştirilme Girdileri<br>8.3.4 Tasarım ve Geliştirilme Kontrolleri<br>8.3.5 Tasarım ve Geliştirilme Çıktıları<br>8.3.6 Tasarım ve Geliştirilme Değişiklikleri | Verilen hizmetlerimizin yapısı ve mahiyeti, YÖK tarafından tanımlandığı için Yüksekokulumuz tarafından herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti yürütülmediğinden kapsam dışı bırakılmıştır.                       |

#### E. KALİTE POLİTİKASI:

S.Ü. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nun kalite politikası; kalite yönetim sistemi çerçevesinde sürekli gelişen, eğitim, öğretim, araştırma alanında etkin paydaşları ile birlikte uluslar arası standartlarda öncü kurum olmaktır.

- Atatürk ilke ve devrimleri çerçevesinde ezbercilikten uzak, yalnızca aklın ve bilimin geçerli olduğu, doğruları sorgulayarak, araştırarak, tartışarak ulaşmayı öğreten uluslar arası kalitede çağdaş eğitim vermek.
- Her türlü düşünceye açık, aklın egemen olduğu özgür bir ortamda bilgiye ulaşılan, bilginin kullanıldığı, bilginin üretildiği, yaratıcı ve katılımcı bir üniversite ortamına ulaşmak.
- Sürekli öğrenmeyi öğrenen, soran, sorgulayan, araştıran, problem değil çözüm üreten, sosyal becerileri gelişmiş kendine güvenen, doğru kararlar verebilen, akılcı, yaratıcı, üretken, insan haklarına saygılı, evrensel değerlere açık, topluma ve toplumsal sorunlara duyarlı, demokrat, aydınlanmacı gençler yetiştirmek.
- Ulusal ve evrensel kültür değerlerine sahip çıkarak toplumla bütünleşmek.
- Eğitim, öğretim, araştırma ve uygulamada sürekli iyileşme ve gelişmeyi sağlamak.
- "Önce İnsan" odaklı bir anlayışla mutlu bireylerden oluşan mutlu bir topluma ulaşmak.

| Hazırlayan<br>Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>Yüksekokul Müdürü | AÇIKLAMA: |
|---|--------------------------------|-----------|
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                   | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN      |           |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

6/28

#### F. ORGANİZASYON ŞEMASI:

Yüksekokulumuz Organizasyon Ve İş Akış Şeması Okulumuzun Web Sitesinde İç Kontrol bölümünde gösterilmiştir.

#### G. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR:

Yüksekokulumuz Organizasyon Şemasına Uygun Görev Tanımları Okulumuzun Web Sitesinde İç Kontrol Bölümünde gösterilmiştir.

#### 4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

##### 4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması

Yüksekokulumuzda amacımız ve stratejik yönümüz ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğimizi etkileyen iç ve dış hususlar, Madde H' da belirlenmiştir. İç ve Dış Bağlamlar Yüksekokul Müdürlüğümüz tarafından YGG de izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

#### H. KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİNİN AMAÇLANAN SONUÇLARINA ULAŞABİLME YETENEĞİNİ ETKİLEYEN İÇ VE DIŞ HUSUSLAR:

|              |  |
|--------------|--|
| İç Hususlar  | Bilgilerimiz   |
|              | Akademik Personellerimiz   |
|              | İdari Personellerimiz  |
|              | Okulumuzun faaliyet kapsamında yer alan Ekipman alt yapı ve bina tesisler        |
|              | Okulumuzun Finansal Şartları   |
| Dış Hususlar | Yükseköğretim Kurulu (Ön lisans Eğitim Öğretim Hizmetleri ile ilgili Mevzuatlar) |
|              | Rektörlük ve bağlı bulunduğumuz birimler   |
|              | Akademik Personel (Dışarıdan Gelen)  |
|              | Kredi Yurtlar Kurumu   |
|              | Milli Eğitim Bakanlığı   |
|              | Konya Askerlik Şubesi  |
|              | Maliye Bakanlığı   |
|              | Teknolojik yapı (Okulumuz dışı teknolojik etki)                                  |
|              | Öğrenci Stajı ile ilgili özel şirketler, Kamu kurumları veya kuruluşları         |

|  |                                       |           |
|--|---------------------------------------|-----------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | AÇIKLAMA: |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |           |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

7/28

#### 4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SHMYO'nun müşteri ve paydaşları,

- ✓ SÜÇMYO'na kayıtlı öğrenciler
- ✓ SÜÇMYO Çalışanları
- ✓ Selçuk Üniversitesi'nin tüm akademik ve idari birimleri
- ✓ Toplum
- ✓ Ülkemizdeki Diğer Üniversiteler ve Kurumlar

olarak tanımlanmıştır. SÜÇMYO, paydaşların beklentilerini ve ihtiyaçlarını analiz edip takip etmektedir. En önemli paydaşlar öğrenciler ve çalışanlardır. Öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri, anket sonuçları, öneri şikayet kutusuna gelen taleplerin analizlerinden yola çıkarak belirlenmekte ve buna göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Çalışanların ihtiyaç ve beklentileri anketler ile ölçülmektedir. Ayrıca SÜÇMYO yönetimi ve çalışanları, gerçekleştirilen kurum ziyaretlerinde, fuarlarda, çalıştay ve kongrelerde, dış paydaşlarla iletişim kurarak, bu paydaşların beklentileri ve ihtiyaçlarına yönelik incelemeler ve değerlendirmeler gerçekleştirmektedir.

#### 4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

Kalite yönetim sisteminin sınırları ve uygulanabilirliğinin değerlendirilmesi sonucunda oluşturulan kapsam, **Yükseköğretimde Önlisans Hizmetleri Sunumu** olarak F. Maddesinde belirlenerek tanımlanmıştır.

Yüksekokulumuz, ISO 9001:2015 standardının şartlarından belirtilen kapsam dahilinde uygulanabilir olanların tamamını uygulamayı prensip olarak belirlemiştir. Verilen hizmetlerinin uygunluğunu ve verilen memnuniyetin artırılmasını, güvence altına alınmasını, etkilemeyecek bazı maddeler hariç tutulmuştur. Hariç tutmalara ilişkin bilgiler ile uygulanabilir olmadığı belirlenen maddeler ve gerekçeleri, bu el kitabında G. Maddesinde verilmiştir.

#### 4.4. Kalite yönetim sistemi ve prosesleri

**4.4.1.** Yüksekokulumuz, ISO 9001:2015 standardının şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil, bir kalite yönetim sistemi kurmuş, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmektedir.

Yüksekokulumuz, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların Yüksekokulumuzun tamamında uygulamalarını belirlemiş ve:

- Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını tayin etmiş,
- Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimini tayin etmiş,
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) tayin etmiş ve uygulamakta,
- Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve varlığını güvence altına almış,
- Bu prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlemiş,
- Risk ve fırsatlarını belirlemiş,

| Hazırlayan<br>Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>Yüksekokul Müdürü | AÇIKLAMA: |
|---|--------------------------------|-----------|
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                   | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN      |           |





# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

8/28

- Bu prosesleri değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişikliği uygulamakta,
- Prosesleri ve kalite yönetim sistemini iyileştirmektedir.

Birbiri ile etkileşim içinde olduğu ifade edilen Kalite Yönetim Sistemi Proseslerinin, gözden geçirilerek gerektiğinde politika ve amaçlarda gerekli kaynakların üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle iyileştirmeye gidilmesi amaçlanmaktadır.

| PROSES KODU | PROSES ADI                        | ETKİLENDİĞİ PROSESLER   | ETKİLEDİĞİ PROSESLER  |
|-------------|-----------------------------------|---|---|
| SHMYO/PRS01 | Öğrenci Kayıt Prosesi             | Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG    | Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG    |
| SHMYO/PRS02 | Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi | Öğrenci Kayıt, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG     | Öğrenci Kayıt, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG     |
| SHMYO/PRS03 | Hizmet İçi Eğitim Prosesi         | Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, YGG       | Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, YGG       |
| SHMYO/PRS04 | Sosyal Faaliyetler Prosesi        | Eğitim-Öğretim, Öğrenci Kayıt, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG         | Eğitim-Öğretim, Öğrenci Kayıt, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG         |
| SHMYO/PRS05 | Mali İşler                        | Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci Kayıt, Hizmet içi Eğitim, YGG | Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci Kayıt, Hizmet içi Eğitim, YGG |

| Hazırlayan<br>Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>Yüksekokul Müdürü | AÇIKLAMA: |
|---|--------------------------------|-----------|
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                   | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN      |           |





# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

9/28

|             |                                    |   |   |
|-------------|------------------------------------|---|---|
| SHMYO/PRS06 | Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi | Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim | Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim |
| SHMYO/PRS07 | Satın Alma Prosesi                 | Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci Kayıt, Hizmet içi Eğitim, YGG         | Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci Kayıt, Hizmet içi Eğitim, YGG         |

**4.4.2.** Yüksekokulumuz, ihtiyaç duyulan ölçüde: Bu proseslerin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmekte ve Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümante edilmiş bilgiyi uygulamaktadır.

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve taahhüt

#### 5.1.1. Genel

Yüksekokul Müdürlüğü, aşağıdakiler vasıtasıyla kalite yönetim sistemi için liderlik ve bağlılığını göstermektedir:

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların Yüksekokulumuzun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, Yüksekokulumuzun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, çalıştırılması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Diğer ilgili görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

**Yüksekokulumuzda Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sorumluluklar ve vekâletler aşağıda tabloda belirtildiği gibi tanımlanarak belirlenmiştir.**

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

10/28

| ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARI  | SORUMLULAR  | VEKALET   |
|--|---|---|
| F. İçindekiler   | Kalite Yönetim Temsilcisi   | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| G. Revizyon Bilgileri  | Kalite Yönetim Temsilcisi   | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| H. Yüksekokul Tanıtımı   | Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| İ. Kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| J. Kalite yönetim sistemi ile ilgili taraflar ve bunların şartları                                       | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| K. Kalite yönetim sisteminin kapsamı   | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| L. Hariç tutmalar  | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| M. Kalite politikası   | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| N. Organizasyon şeması   | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| O. Görev, yetki ve sorumluluklar   | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| 4.Kuruluşun bağlamı  | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| 4.1.Kuruluş ve bağlamının anlaşılması  | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| 4.2.İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması   | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| 4.3.Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi  | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| 4.4.Kalite yönetim sistemi ve prosesleri   | Müdür, Müdür Yardımcıları,<br>Kalite Yönetim Temsilcisi,<br>İlgili Proses Sorumluları | Diğer Müdür Yardımcısı<br>İlgili Proses Birim Memurları |
| 5.Liderlik   |   |   |
| 5.1.Liderlik ve taahhüt  |   |   |
| 5.1.1.Genel  | Müdür, Müdür Yardımcısı   | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| 5.1.2.Öğrenci odağı  | Müdür Yardımcısı, Öğrenci İşleri Şefi   | Müdür Yardımcısı  |
| 5.2.Politika   |   |   |
| 5.2.1.Kalite politikasının oluşturulması   | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |
| 5.2.2.Kalite politikasının duyurulması   | Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı                                  |

| Hazırlayan<br>Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>Yüksekokul Müdürü | AÇIKLAMA: |
|---|--------------------------------|-----------|
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                   | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN      |           |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

11/28

|   |  |   |
|---|--|---|
| 5.3Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar               | Müdür,<br>Müdür Yardımcısı   | Diğer Müdür Yardımcısı  |
| 6.Planlama  |  |   |
| 6.1.Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri           | Müdür, Müdür Yardımcısı,<br>İlgili proses Sorumluları  | Diğer Müdür Yardımcısı<br>İlgili Proseslerin Birim<br>Memurları |
| 6.2.Kalite amaçları ve bunlara erişmek için<br>planlama | Kalite Hedef Sorumluları   | Kalite Yönetim Temsilcisi                                       |
| 6.3.Değişikliklerin planlanması                         | Kalite Yönetim Temsilcisi  | Müdür Yardımcısı  |
| 7.Destek  |  |   |
| 7.1.Kaynaklar   |  |   |
| 7.1.1.Genel   | Müdür, Müdür Yardımcısı,<br>Yüksekokul Sekreteri   | Diğer Müdür Yardımcısı  |
| 7.1.2.Kişiler   | Müdür, Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı  |
| 7.1.3.Alyapı  | Müdür, Müdür Yardımcısı,<br>Yüksekokul Sekreteri   | Diğer Müdür Yardımcısı  |
| 7.1.4.Proseslerin işletimi için Ortam                   | Kalite Yönetim Temsilcisi  | Yüksekokul Sekreteri  |
| 7.1.5.Kaynakların izlenmesi ve ölçümü                   | Kapsam Dışı  | Kapsam Dışı   |
| 7.1.5.1.Genel   | Kapsam Dışı  | Kapsam Dışı   |
| 7.1.5.2.Ölçüm izlenebilirliği                           | Kapsam Dışı  | Kapsam Dışı   |
| 7.1.6.Kurumsal bilgi                                    | Müdür Yardımcısı, Kalite<br>Yönetim Temsilcisi   | Diğer Müdür Yardımcısı  |
| 7.2.Yeterlilik  | Müdür Yardımcısı,  | Kalite Yönetim Temsilcisi                                       |
| 7.3.Farkındalık   | Müdür, Müdür Yardımcısı,<br>Kalite Yönetim Temsilcisi  | Diğer Müdür Yardımcısı  |
| 7.4.İletişim  | Müdür Yardımcısı,<br>Yüksekokul Sekreteri  | Diğer Müdür Yardımcısı  |
| 7.5.Dokümante edilmiş bilgi                             |  |   |
| 7.5.1.Genel   | Kalite Yönetim Temsilcisi  | Müdür Yardımcısı  |
| 7.5.2.Oluşturma ve güncelleme                           | Kalite Yönetim Temsilcisi  | Müdür Yardımcısı  |
| 7.5.3.Dokümante edilmiş bilginin kontrolü               | Yüksekokul Sekreteri<br>Taşınır Kayıt Sorumlusu,<br>Muhasebe arşiv Sorumlusu<br>Öğrenci işleri arşiv Sorumlusu | Müdür Yardımcısı  |
| 8.Operasyon   |  |   |
| 8.1.Operasyonel planlama ve kontrol                     | Müdür Yardımcısı   | Diğer Müdür Yardımcısı  |
| 8.2.Verilen hizmetler için şartlar                      | Müdür Yardımcısı   | Diğer Müdür Yardımcısı  |
| 8.2.1.Öğrenci ile iletişim                              | Müdür Yardımcısı, Öğrenci<br>İşleri Şefi   | Diğer Müdür Yardımcısı  |
| 8.2.2.Verilen hizmetler için şartların tayin edilmesi   | Müdür Yardımcısı   | Diğer Müdür Yardımcısı  |

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

12/28

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| 8.2.3.Verilen hizmetler için şartların gözden geçirilmesi         | Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 8.2.4.Verilen hizmetler için şartların değişmesi                  | Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 8.3.Verilen hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi                | Kapsam Dışı   | Kapsam Dışı               |
| 8.3.1.Genel   | Kapsam Dışı   | Kapsam Dışı               |
| 8.3.2.Tasarım ve geliştirmenin planlanması                        | Kapsam Dışı   | Kapsam Dışı               |
| 8.3.3.Tasarım ve geliştirme girdileri                             | Kapsam Dışı   | Kapsam Dışı               |
| 8.3.4.Tasarım ve geliştirmenin kontrolü                           | Kapsam Dışı   | Kapsam Dışı               |
| 8.3.5.Tasarım ve geliştirme çıktıları                             | Kapsam Dışı   | Kapsam Dışı               |
| 8.3.6.Tasarım ve geliştirme değişiklikleri                        | Kapsam Dışı   | Kapsam Dışı               |
| 8.4.Dışarıdan tedarik edilen proses, Verilen hizmetlerin kontrolü | Yüksekokul Sekreteri<br>Satınalma Sorumlusu                             | Müdür Yardımcısı          |
| 8.4.1.Genel   | Yüksekokul Sekreteri<br>Satınalma Sorumlusu                             | Müdür Yardımcısı          |
| 8.4.2.Kontrolün tipi ve boyutu                                    | Yüksekokul Sekreteri<br>Satınalma Sorumlusu                             | Müdür Yardımcısı          |
| 8.4.3.Dış tedarikçi için bilgi                                    | Yüksekokul Sekreteri<br>Satınalma Sorumlusu                             | Müdür Yardımcısı          |
| 8.5.Verilen hizmetin sunumu                                       | Müdür Yardımcısı, Öğrenci İşleri Şefi                                   | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 8.5.1.Verilen hizmet sunumunun kontrolü                           | Müdür Yardımcısı,<br>Öğrenci İşleri Şefi                                | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 8.5.2.Tanımlama ve izlenebilirlik                                 | Müdür Yardımcısı,<br>Öğrenci İşleri Şefi                                | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 8.5.3.Öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyet                   | Müdür Yardımcısı,<br>Öğrenci İşleri Şefi                                | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 8.5.4.Muhafaza  | Öğrenci İşleri Şefi,<br>Taşınır Kayıt Sorumlusu,<br>Satınalma Sorumlusu | Yüksekokul Sekreteri      |
| 8.5.5.Teslimat sonrası faaliyetler                                | Öğrenci İşleri Şefi   | Yüksekokul Sekreteri      |
| 8.5.6.Değişikliklerin kontrolü                                    | Müdür Yardımcısı  | Kalite Yönetim Temsilcisi |
| 8.6.Verilen hizmetin serbest bırakılması                          | Öğrenci İşleri Şefi   | Yüksekokul Sekreteri      |
| 8.6.1.Hizmetleri Piyasaya Sunumu                                  | Öğrenci İşleri Şefi   | Yüksekokul Sekreteri      |
| 8.7-8.7.1-8.7.2. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü                  | Müdür Yardımcısı,   | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 9.Performans değerlendirme  |   |                           |
| 9.1.-9.1.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme                 | Müdür Yardımcısı,<br>Yönetim Temsilcisi                                 | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 9.1.1.Genel   | Müdür Yardımcısı  | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 9.1.2.Öğrenci memnuniyeti   | Öğrenci İşleri Şefi   | Diğer Müdür Yardımcısı    |

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

13/28

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| 9.1.3 Analiz ve değerlendirme                         | Kalite Yönetim Temsilcisi<br>Öğrenci İşleri Şefi,     | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 9.2.-9.2.1-9.2.2 İç Tetkik                            | İç Denetçiler   | İç Denetçiler             |
| 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi                       |   |                           |
| 9.3.1 Genel   | Müdür,<br>Müdür Yardımcıları,<br>Yüksekokul Sekreteri | Kalite Yönetim Temsilcisi |
| 9.3.2.Yönetimin gözden geçirmesi girdileri            | Müdür Yardımcısı,<br>Yüksekokul Sekreteri             | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 9.3.3.Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları            | Müdür Yardımcısı,<br>Yüksekokul Sekreteri             | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 10.İyileştirme  |   | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 10.1.Genel  | Müdür Yardımcısı, Kalite<br>Yönetim Temsilcisi        | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 10.2.-10.2.1-10.2.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet | Müdür Yardımcısı, Kalite<br>Yönetim Temsilcisi        | Diğer Müdür Yardımcısı    |
| 10.3.Sürekli iyileştirme                              | Müdür, Müdür Yardımcıları                             | Kalite Yönetim Temsilcisi |

#### 5.1.2. Öğrenci odağı

Yüksekokul Müdürlüğümüz, aşağıdakileri güvence altına alarak, Öğrenci ve çalışanların mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit ederek liderlik ve bağlılığını göstermektedir:

- Öğrenci ihtiyaçlarının ve uygulanabilir mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını,
- Verilen hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile Öğrenci memnuniyetinin artırılması,
- Öğrenci, personel memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini.

Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, Öğrencilerin ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler Dilek ve İstek kutuları, Anketler ile öğrenci odaklı yürütülmektedir.

#### 5.2. Politika

##### 5.2.1. Kalite politikasının oluşturulması

Yüksekokul Müdürlüğümüz, aşağıdakileri karşılayan bir kalite politikasını oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır:

- Yüksekokulumuzun amaç ve bağlamına uygun ve stratejik istikametini destekleyen,
- Kalite amaçlarının belirlenmesi için bir çerçeve sağlayan,
- Uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içeren,
- Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için bir taahhüt içeren.

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

14/28

#### 5.2.2. Kalite politikasının duyurulması

Kalite politikası:

- Dokümanite edilmiş bilgi olarak oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmakta,
- Yüksekokulumuz web sayfasında ve/veya Yüksekokulumuz içerisine asılarak veya eğitimler düzenlenerek duyurulmakta, anlaşılması sağlanmakta ve uygulanmakta,
- Kalite Politikasının uygunluğu, üst yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

#### 5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Yüksekokul Müdürlüğümüz, ilgili görevler için 2547 sayılı kanun, 657 sayılı kanunlar kapsamında yetki ve sorumlulukların belirlendiği görev tanımlarını bu el kitabında belirlemiş ve Yüksekokulumuz web sayfasında duyurulduğunu, güvence altına almıştır. Yüksekokul Müdürlüğümüz Görev Tanımlarında yetki ve sorumluluklar belirlemiştir. Sistem Koordinasyonun sağlanması Kalite Yönetim Temsilcisi görevlendirilmiştir:

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

Yüksekokulumuz kalite yönetim sistemini planlarken, 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabileceğine güvence vermekte, istenen etkileri geliştirmekte, istenmeyen etkileri azaltmakta, iyileşme faaliyetleri düzenlemekle birlikte risk ve fırsatları belirlemektedir.

Yüksekokulumuz risk ve fırsatları belirlerken; faaliyetlerin sistem prosesleri içerisinde nasıl bütünleşmiş edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Risk ve Fırsat Prosedürü

Risk, Fırsat Aksiyon Planı Form

### 6.2. Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama

**6.2.1.** Yüksekokulumuz, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde kalite amaçlarını oluşturmuştur.

Kalite amaçlarının:

- Kalite politikası ile uyumlu olması,
- Ölçülebilir,
- Uygulanabilir,
- Verilen hizmetlerin uygunluğu ve memnuniyeti arttırmaya uygun olması, İzlenmesi,

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |





# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

**Doküman:**

SHMYO-KEK 01

**Tarih:**

10.11.2017

**Revizyon:**

00

**Sayfa:**

15/28

- Duyurulması sağlanmaktadır.

Kalite Hedefleri uygun şekilde YGG de belirlenmekte, gündeme alınarak değerlendirilmesi/güncellenmesi (revizyon gerekliliğinde) sağlanmaktadır. Kalite hedefleri Yıllık YGG de değerlendirilmesi planlanmasına rağmen ara zamanlarda izlenerek hedeflerin gerçekleşmesinde olabilecek sıkıntı veya problemler önceden belirlenerek önleme faaliyet yapılması gerçekleştirilmektedir. Yüksekokulumuz, kalite amaçlarını dokümanla edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir.

**6.2.2. Kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken, Yüksekokulumuz:**

- Ne yapılacağını,
- Hangi kaynakların gerekeceğini,
- Kimin sorumlu olacağını,
- Ne zaman tamamlanacağını,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceğini, Kalite Amaçları İzleme Tablosunda tayin edilmiştir.

### 6.3 Değişikliklerin planlanması

YGG toplantısında görüşülür. İhtiyaç duyulan değişiklikler DF ile gerçekleştirilir.

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

Yüksekokulumuz, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve sağlamıştır.

Yüksekokulumuzda verilecek hizmetlerin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynaklar, derslikler, laboratuvarlar, ofis odaları, personel odaları v.b. altyapılar uygun olarak sağlanmaktadır.

#### 7.1.2. Kişiler

Yüksekokulumuz, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde yürütülmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli mevzuat şartlarına uygun olarak tayin ve tedarik etmektedir.

#### İlgili Dokümanlar

2547 Sayılı kanun, 657 sayılı kanun, v.b..

#### 7.1.3. Altyapı

Yüksekokulumuz, proseslerin işletilmesi, verilen hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı, tayin etmiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Altyapı aşağıdakileri içermektedir.

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |





# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

16/28

| Sıra No | Alt Yapı       | Mevcut Durum (Sayısı, yöntemi,miktarı)  |
|---------|----------------|---|
| 1       | Binalar        | 1 Ana Bina (8 derslik) ve tahsisli dersliklerden (4 derslik ve 2 anfidan) oluşmaktadır.   |
| 2       | Kapalı Alan    | Kapalı alanda eğitim öğretim hizmetleri sürdürülmektedir.   |
| 3       | Spor Alanları  | Üniversitenin spor imkanları kullanılmaktadır.  |
| 4       | Derslikler     | 12 adet derslik ve 2 adet anfi bulunmaktadır.   |
| 5       | Bilgisayar     | Bilgisayar Laboratuvarımız bulunmamaktadır.   |
| 6       | Yazıcı         | 21 Adet yazıcı (Öğrenci işleri, idari birimler ve Fotokopi odasında Genel amaçlı kullanılmaktadır.)   |
| 7       | Laboratuvarlar | 1'er adet İlk Acil Yardım, Tıbbi, Görüntüleme, Odyometri, Ameliyathane, FTR laboratuvarı ile 2 adet uygulama laboratuvarı mevcuttur.  |
| 8       | Odalar         | Binamızda 1 Müdür, 2 Müdür Yrd., 1 Yüksekokul Sekreteri, 1 Toplantı Salonu, 1 Evrak Kayıt Bürosu, 2 Muhasebe Bürosu, 1 Özel Kalem Bürosu, 1 Ayniyat Bürosu, 2 Bölüm Sekreteri 1 Öğrenci İşleri Memurları, 1 Öğrenci İşleri arşivi, 1 Yardımcı Hizmet Elemanı Odası ve 14 adet Öğretim Elemanı odası ve 1 Misafir Öğretim Elemanı Odası bulunmaktadır. |
| 9       | Fotokopi Odası | 1 Adet bulunmaktadır.   |
| 10      | Okul Kantini   | 1 adet bulunmaktadır.   |
| 11      | İletişim       | Hizmet verilen alanlarda yeterli sayıda Bilgisayar ve telefon ile okul girişi ve kantinde kamera mevcuttur.   |

#### 7.1.4. Proseslerin işletimi için ortam

Yüksekokulumuz, proseslerin işletilmesi ile verilen hizmetlerin uygunluğu için gerekli ortamı tayin etmiş, sürekliliğini sağlamaktadır.

Yüksekokulumuzda verilen hizmetlerin sunumunda yeterli kapalı ortam bulunmaktadır. Okulumuzdaki ortam ihtiyacı mevsim şartlarında yürütülmektedir. Dersliklerin, laboratuvarların, hizmet verilen alanların ısısı, bakım onarım gibi v.b. ihtiyaçlar oluşursa bu talepler S.Ü. YİDB tarafından sağlanmaktadır. Gürültü, nem ve aydınlatma konusunda yeterli şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır.

#### 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Yüksekokulumuzda yürütülen faaliyetlerde yer alan ölçme cihazları verilen hizmetleri kalitesini etkilemediği için kapsam dışı bırakılmıştır.

| Hazırlayan<br>Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>Yüksekokul Müdürü | AÇIKLAMA: |
|---|--------------------------------|-----------|
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                   | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN      |           |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

17/28

#### 7.1.6. Kurumsal bilgi

Yüksekokulumuzda proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Yüksekokulumuz web sayfasında tanımlanmış alanda kurumsal bilgilerin iç ve dış paylaşımı yapılmaktadır. Bu bilgilerin muhafazası Web sayfasından sorumlu Müdür Yardımcısı tarafından sağlanır. Her proje sonrası kazanılan deneyimler, dergi ve diğer basılı yayınlar, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Dokümante Edilmiş Bilgiyi vb oluşturmaktadır. Yeni bilginin kazanımı durumlarında İlgili birim veya bölümler tarafından bilgi paylaşımı yapılmaktadır.

Eğer bu paylaşım Rektörlük ve/veya Rektörlük birimlerini ilgilendiriyorsa Üniversitemiz Kurullarındaki toplantılarda gündeme getirilerek bilgi akışı sağlanmaktadır.

#### 7.2. Yeterlilik

Yüksekokulumuz: Kalite Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitimden geçirilmelerini sağlar.

- Kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin gerekli yeterliliğini, ilgili görev tanımlarında belirlemiş,
- Bu kişilerin, uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeterliliklerini güvence altına almakta,
- Uygulanabildiğinde, ihtiyaç duyulan yeterliliği kazanması için gerekli faaliyetleri (mevcut çalışan personelin eğitime tabi tutulması vb.) yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmekte,
- Uygun dokümante edilmiş bilgiyi yeterliliğin kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

Bu amaçla, Eğitim Prosesi oluşturulmuş ve uygulamaktadır.

**İlgili Dokümanlar** Hizmet içi Eğitim Prosesi ve Görev tanımları.

#### 7.3. Farkındalık

Yüksekokulumuz, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu, gerçekleştirmiş olduğu eğitim, toplantı vb. uygulamalarla güvence altına almıştır:

- Kalite politikası
- İlgili Kalite amaçları(hedefleri),
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

Hizmet içi eğitim proses ve Web sayfası.

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

**Doküman:**

SHMYO-KEK 01

**Tarih:**

10.11.2017

**Revizyon:**

00

**Sayfa:**

18/28

#### 7.4. İletişim

Yüksekokulumuz üst yönetimi Kalite Politikasını, kalite hedeflerini ve başarılarını duyurmak, paydaşlarca anlaşılmasını sağlamak amacı ile uygun iç ve dış iletişim kanallarını belirlemiştir:

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Elektronik Posta
- Telefon/Fax
- Öneri, İstek, Şikayet ve Ramak Kala kutuları,
- Elektronik ekran,
- v.d.yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır.

Bu amaçla, Öğrenci ile İletişim Prosesi oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Gelen ve giden tüm evraklar no verilerek kayıt altına alınmakta ve izlenebilirliği bu şekilde sağlanmaktadır.

#### 7.5. Dokümanite edilmiş bilgi

##### 7.5.1 Genel

Yüksekokulumuz kalite yönetim sistemi aşağıdakileri içermektedir: Dokümanite edilmiş bilgi yazı, slayt, Kağıt, Film, Fotoğraf, kamera kaydı c.d. olabilir.

- ISO 9001:2015 standardında istenen dokümanite edilmiş bilgiyi,
- Yüksekokulumuz tarafından, kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümanite edilmiş bilgileri.

##### 7.5.2 Oluşturma ve güncelleme

Yüksekokulumuz; dokümanite edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde güvence altına almaktadır:

- Tanımlama ve açıklama (örneğin, Okulun Logosu, başlık, Yayın tarihi, Revizyon tarihi ve Nosu, Sayfa no...gibi),
- Format (örneğin, dil, grafikler) ve ortam (örneğin, kâğıt, elektronik),
- Uygunluk ve yeterlilik için Hazırlayan ve Onaylayan bölümleri yer almaktadır..

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

19/28

#### 7.5.3 Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü

7.5.3.1 Kalite yönetim sistemi ve ISO 9001:2015 standardı tarafından istenen dokümanite edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilmektedir:

- İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,
- Uygun şekilde korunması (örneğin, gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması gibi).

7.5.3.2 Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü için Yüksekokulumuz aşağıdaki faaliyetlerden uygulanabilir olanları belirlemektedir:

- Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım,
- Arşivleme ve koruma,
- Değişikliklerin kontrolü,
- Muhafaza ve elden çıkarma.

Kalite yönetim sisteminin planlaması ve işletimi için gerekli olduğu, Yüksekokulumuz tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümanite edilmiş bilgi, uygun şekilde tanımlanmakta ve kontrol edilmektedir.

Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen dokümanite edilmiş bilgi, istenmeyen değişikliklere karşı korunmaktadır.

Sınav Evrakları Arşivi ve Öğrenci işleri arşivi yer almaktadır. İlgili yerlerin güvenliği ilgili birim sorumluları tarafından sağlanmaktadır. İlgisiz kişilerin giriş çıkışı engellenmektedir. Arşivde ve birimlerde dokümanları muhafazası ve saklama şartları Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre, Selçuk Üniversitesi Ön Lisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliğine göre yürütülmektedir. Bu gerekliliklerin yerine getirilmesi için, Doküman Kontrol Prosesi oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

#### İlgili Dokümanlar

Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmeliği,

## 8 OPERASYON

### 8.1 Operasyonel planlama ve kontrol

Yüksekokulumuz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Yüksekokulumuzca tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, prosesler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen prosesler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik v.b.) bunlara atıfta bulunulur.

Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sisteminin 4.1 Genel Şartlar maddesinde, belirtilen prosesler planlanmış hazırlanmıştır.

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

20/28

Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Ayrıca hizmetlere yönelik gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme metot ve kriterleri belirlenmiş olup, kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır.

#### **Aşağıda Yer Alan Şartlar, Yüksekokulumuz Öğrencilerinin Selçuk Üniversitesi Ön Lisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği'ne Göre Kayıttan İtibaren Mezun Olabilmesi İçin Yerine Getirmesi Gereken Asgari Şartları Belirlemektedir.**

Yüksekokulumuzda Eğitim-öğretim dönemi güz ve bahar yarıyıllarından oluşur. Bir yarıyıl 14 haftadan az olamaz ve bir sonraki akademik yıla ait eğitim-öğretim programları, ilgili bölüm kurulunun önerisi üzerine ilgili kurullarca karara bağlanarak en geç mayıs ayı içinde Rektörlüğe sunulur ve Senatonun onayı ile kesinleşir. Eğitim-öğretim programı, teorik dersler ve/veya uygulamalardan, seminer, atölye, laboratuvar, klinik çalışması, arazi uygulaması, staj ve benzeri çalışmalardan oluşur ve bir programdaki tüm dersler ve uygulamalar için ders kredileri, Avrupa kredi transfer sistemine (AKTS) uygun olarak belirlenir. Bir programdaki toplam ders kredisi, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığınca ilgili programın yer aldığı diploma düzeyi ve alan için yükseköğretim yeterlilikler çerçevesine göre belirlenen kredi aralığına göre, iki yıllık ön lisans programları için 120'dir.

#### **Giriş ve kayıt şartları**

Lise mezunu olan öğrenciler Ösym sınav sonuçlarına göre kayıt hakkı kazandıkları programlara e-devlet üzerinden ya da bizzat veya vekilleri vasıtasıyla kayıt yaptırabilirler. Kayıtlarda lise diplomasının aslı ya da mezuniyet belgesi ve fotoğraf yeterli olmaktadır. Bizzat yapılan kayıtlar otomasyon sistemi üzerinden gerçekleştirilir ve kayıt olan öğrenciye öğrenci belgesi verilir. Eğitim-öğretim dönemi başladıktan sonra daha önce bir başka okulda başarılı oldukları derslerden muaf olmak isteyen öğrencilerin dilekçeleri ekleri ile birlikte alınarak bölüm başkanı/program koordinatörlerince değerlendirilerek Yönetim Kurulunda karara bağlanır. Yeni kayıt olan öğrencilere ilk yarıyıl dersleri otomasyon sisteminde doğrudan yüklenir, fakat diğer öğrenciler akademik takvimde belirtilen süreler içinde zamanında ya da mazeretli olarak danışmanlarına da onaylatarak ders kaydı yaparlar.

#### **Dersler, Sınavlar ve Not Değerlendirmeleri**

Öğrenci derslere ve uygulamalara devam etmek zorundadır. Teorik derslerin %30'undan, uygulamaların %20'sinden fazlasına devam etmeyen veya uygulamalarda başarılı olamayan öğrenci o dersin final sınavına giremez. Öğrenci, tekrarlanan derslerde daha önce devam şartını yerine getirmiş ise yeniden devam şartı aranmaksızın, ara sınav ve diğer sınavlara girer. Sınavlar ara sınav, final sınavı, bütünleme sınavı, tek ders sınavı, muafiyet sınavı ve mazeret sınavlarıdır. Öğrencilerin sınav notlarının değerlendirilmesinde ise Mutlak Değerlendirme Sistemi ve/veya Bağıl Değerlendirme Sistemlerinden biri uygulanır.

Bir yarıyıl sonunda, daha önce hiç disiplin cezası almamış olmak kaydıyla, o yarıyıl/yıl sonuna kadar alması gereken tüm dersleri alarak başarılı olan ve dönem/yıl ağırlıklı not ortalaması 3.50 ve üstünde olan öğrenciler, yarıyıl/yıl yüksek onur öğrencisi; 3.00 ila 3.49 arasında olan öğrenciler ise yarıyıl/yıl onur öğrencisi olarak

| Hazırlayan<br>Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>Yüksekokul Müdürü | AÇIKLAMA: |
|---|--------------------------------|-----------|
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                   | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN      |           |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

**Doküman:**

SHMYO-KEK 01

**Tarih:**

10.11.2017

**Revizyon:**

00

**Sayfa:**

21/28

tanımlanır. Bu durumda olan öğrenciler Öğrenci İşleri Birimi tarafından tespit edilerek, Öğrenciye o yarıyıl/yıl sonunda Müdürlükçe yarıyıl/yıl yüksek onur/onur öğrencisi olduğunu gösterir bir belge verilir.

#### **Başarı denetimi**

Bir dersten AA, BA, BB, CB, CC notlarından birini alan öğrenci o dersi başarmış sayılır. DC, DD notlarından birini alan öğrencinin bu derslerden başarılı sayılabilmesi için dönem/yıl ağırlıklı not ortalamasının 2.00 olması gerekir. Aksi takdirde bu dersleri tekrar ederler.

#### **Mezuniyet**

Bir öğrencinin kayıtlı olduğu programdan mezun olabilmesi için o programda öngörülen mezuniyeti için gerekli olan dersleri almış ve başarmış olması, uygulamaları, staj ve benzeri çalışmalarını başarı ile tamamlaması ve mezuniyet ağırlıklı not ortalamasının en az 2.00 olması gerekir.

#### **Diplomalar**

Eğitim-öğretim programını başarı ile tamamladığı Öğrenci İşleri birimi tarafından kontrol edilir ve mezun olan öğrenciler Öğrenci İşleri Otomasyon Sisteminde mezun edilerek, o programın ön lisans diploması ve diploma eki çıkarılır. Diplomalar Rektörlükçe soğuk damga ile mühürlenir.

Mezun olmaya hak kazanan, hiç disiplin cezası almamış ve mezuniyet ağırlıklı not ortalaması 3.50 ve üstü olan öğrenciler diploma yüksek onur öğrencisi; 3.00 ila 3.49 arasında olan öğrenciler ise, diploma onur öğrencisi olarak tanımlanır. Bu durumda olan öğrenciler Öğrenci İşleri Birimi tarafından tespit edilerek, diploma onur/yüksek onur öğrencisi belgeleri hazırlanır. Öğrenci, diploma ve diploma ekini alırken de diploma onur/yüksek onur öğrencisi belgesiyle birlikte not döküm belgesi (transkript) de verilir. Yüksekokulumuz, dışarıya yaptırdığı proseslerin kontrol edildiğini, madde 8.4 doğrultusunda güvence altına almaktadır.

#### **8.2 Verilen hizmetler için şartlar**

##### **8.2.1 Öğrenci ile iletişim**

Yüksekokulumuz Birimlerinin tüm faaliyetleriyle ilgili özet bilgiler, yüksekokulumuz web sayfası ve sosyal medya kanalıyla ilgililere duyurulmaktadır. Öğrenciler tarafından herhangi bir Öneri/İstek, Şikâyet olması halinde öğrenci tarafından Öneri, istek, şikâyet kutusuna atılır. Öneri İstek, Şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından açılarak atılmış olan Öneri, istek, şikâyetler Müdür ile birlikte incelenerek gerekli işlemler yapılır.

#### **İlgili Dokümanlar:**

Dilek, istek kutusu ve Anketler.

| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
|--|---------------------------------------|------------------|
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |





# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

22/28

## 8.2.2 Verilen hizmetler için şartların tayin edilmesi

Yüksekokulumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde gerçekleşmektedir

## 8.2.3. Verilen hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

8.2.3.1-8.2.3.2 Yüksekokulumuza yapılan tüm başvurular ilgili Birimlerce değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir.

## 8.2.4. Verilen hizmetler için şartların değişmesi

Yüksekokulumuz faaliyetlerine uygun olan görevlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik yapılabirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar.

Öğrencilerin talepleri istek ve dilekçe formları yoluyla alınmakta ve cevap verilmektedir.

## 8.3 Verilen hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

### 8.3.1 Genel

### 8.3.2 Tasarım ve Geliştirilmenin Planlanması

### 8.3.3 Tasarım ve Geliştirilme Girdileri

### 8.3.4 Tasarım ve Geliştirilme Kontrolleri

### 8.3.5 Tasarım ve Geliştirilme Çıktıları

### 8.3.6 Tasarım ve Geliştirilme Değişiklikleri

Verilen hizmetlerimizin yapısı ve mahiyeti, Öğrenci şartları doğrultusunda belirlenmiş olmadığından, herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti yürütülmektedir. Standardın bu maddesi uygulanabilir değildir. Kapsam dışı bırakılmıştır.

## 8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, Verilen hizmetlerin kontrolü

### 8.4.1 Genel

Yüksekokulumuz, dışarıdan tedarik edilen proses, verilen hizmetlerin şartlara uygun olmasını güvence altına almaktadır. Bu amaçla yapılacak her tedarikte mevzuat şartlarına uygun davranmak zorunda olan bir kurum olması nedeniyle Yüksekokulumuz, aşağıdaki durumlarda, dışarıdan tedarik edilen proses, verilen hizmetlere uygulanacak kontrolleri tayin etmektedir:

Yüksekokulumuz Birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip satın alma faaliyetleri "Satın Alma Prosesi" doğrultusunda gerçekleştirilir.

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |





# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

23/28

Yüksekokulumuz Birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak Kamu İhale Mevzuatı kapsamında yapılmaktadır.

Yüksekokulumuz, dış tedarikçilerin tedarik etme yeteneklerini temel alarak, mevzuat şartlarına göre, değerlendirmek, seçmek, yapılan sözleşmeler ile tayin etmekte ve uygulamaktadır.

Yüksekokulumuz, bu faaliyetler ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç duyulan faaliyetlerle ilgili dokümanlar edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir.

#### İlgili Dokümanlar

Satınalma Prosesi

#### **8.4.2 Kontrolün tipi ve boyutu**

Yüksekokulumuz, dışarıdan tedarik edilen proses, hizmetlerin, Yüksekokulumuz Öğrencilerine düzenli şekilde uygun hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına almaktadır.

Yüksekokulumuz: Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

#### İlgili Dokümanlar

Satınalma Prosesi

#### **8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi**

Yüksekokulumuz, dış tedarikçiyle paylaşmadan önce, şartların uygunluğunu güvence altına almaktadır.

Yüksekokulumuz Birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur. Bu gerekliliklerin yerine getirilmesi için, Satınalma Prosesi oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

#### İlgili Dokümanlar

Satınalma Prosesi

### **8.5 Verilen hizmetin sunumu**

#### **8.5.1 Verilen hizmet sunumunun kontrolü**

Yüksekokulumuz, Verilen hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütmektedir.

Yüksekokulumuz hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik mevzuatlara uygun ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları Görev tanımlarında belirlenmiştir.

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

24/28

#### YÜKSEKOKUL PROSESLERİMİZ

- Öğrenci Kayıt Prosesi,
- Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi,
- Sosyal Faaliyetler Prosesi,
- Hizmet İçi Eğitim Prosesi,
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi,
- Satınalma Prosesi,
- Mali işler prosesi

#### 8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Verilen hizmetlerin uygunluğundan emin olmak için gerektiğinde, Yüksekokulumuz çıktılarını uygun vasıtalarla tanımlamaktadır.

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta tanımlıdır. Proses kartlarında doğrudan veya atfen belirtilmiştir.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Yüksekokulumuzda gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması EBYS, Arşiv sistemi ve/veya Dokümanların elden imza karşılığı teslimi sistemleri kullanılmaktadır.

Yüksekokulumuz çıktının durumunu, Verilen hizmetin sunumu boyunca izleme ve ölçme şartları açısından tanımlamakta, izlenebilirliği güvence altına almakta dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

#### 8.5.3 Öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Yüksekokulumuz, kayıt sırasında alınan kullanım için Öğrenciye ait Öğrenci fotoğrafları, Diplomalar, kimlik fotokopileri gibi bilgi ve belgeler öğrenci mülkiyeti olarak tanımlamakta, doğrulamakta, korumakta ve güvenliğini sağlamaktadır. Herhangi bir Öğrenciye ait mülkiyet kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için uygun olmadığı tespit edilirse Yüksekokulumuz, bu durumu Öğrenciye bilgi vermekte ve ne olduğu ile ilgili dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

#### 8.5.4 Muhafaza

Yüksekokulumuz, Verilen hizmet sunumu esnasındaki çıktıları kapalı ortamlarda, güvenliği sağlanmış şartlarda muhafaza etmektedir. Yüksekokulumuz Birimlerinde hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

Arşiv alanlarında yangın riskine karşı gerekli tedbirler alınarak Yangın söndürme tüplerinin aktifliği sağlanmaktadır. Muhafaza; tanımlama, arşivleme, taşıma ve korumayı içerir.

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

25/28

## İlgili Dokümanlar

Arşiv yönetmeli

### 8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

Yüksekokulumuzda Öğrenci ile ilgili verilen hizmetlerde hizmet sonrası faaliyetler Öğrenci mezun olduktan sonra transkript , diplomanın yeniden düzenlenmesi veya öğrenci tarafından talep edilecek diğer bilgi ve belgeler mevzuata uygun olarak yürütülmekte ve doküman bilgi mevzuatlara uygun kayıt altına alınmaktadır.

### İlgili Dokümanlar:

Selçuk Üniversitesi Ön Lisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği

### 8.5.6 Değişikliklerin kontrolü

YGG toplantılarında görüşülür.

### 8.6 Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu (Verilen hizmetin piyasaya bırakılması)

Yüksekokulumuzda, öğrencilerin ihtiyaçlarına yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun şekilde sunulmaktadır.

### İlgili Dokümanlar:

Selçuk Üniversitesi Ön Lisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği

### 8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü

Bu gerekliliklerin yerine getirilmesi için, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosesi oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

Uygunsuz çıktının kontrolü prosedürü

Düzeltici Faaliyet Prosedürü

## 9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

#### 9.1.1 Genel

Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

26/28

#### 9.1.2 Öğrenci memnuniyeti

Yüksekokulumuzda, çalışan personel ve öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığının algılamasını izlenmektedir. Yüksekokulumuz, bu bilginin elde edilmesi, izlenmesi ve gözden geçirilmesi için Öneri, İstek, Şikâyet ve anketler gibi yöntemler oluşturulmuştur.

#### 9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Öğrenciye ait sınavların ölçme ve değerlendirmeleri Selçuk Üniversitesi Önlisans Ve Lisans Programları Ölçme Ve Değerlendirme Esasları Yönergesine göre yapılmaktadır.

#### 9.2 İç Tetkik

**9.2.1-9.2.2** Yüksekokulumuzda dokümente edilmiş İç Tetkik Prosedürüne göre iç tetkikler planlanmış ve uygulanmaktadır. İç tetkik, iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İç tetkikler, Yüksekokulumuzda yılda en az bir kez yapılır. İç tetkikler,

- Tetkik görevlilerinin tetkik edilecek faaliyetlerden doğrudan sorumlu olmaması,
- Tetkik tarihi ve süresinin belirlenmesi,
- Görevlendirilecek tetkik görevlileri,
- Tetkik görevlilerinin, hangi birimde tetkik yapacağı,
- Ekibin liderinin belirlenmesi,

Hususları İç Tetkik Planı Formuna kaydedilerek Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanmakta ve Müdür tarafından onaylanarak gerçekleştirilmektedir.

#### 9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

##### 9.3.1. Genel

Yüksekokul Müdürlüğümüz, kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla kalite yönetim sistemini gözden geçirmektedir. YGG toplantısı Müdür, Müdür Yardımcıları, Yüksekokul Sekreteri, Bölüm Başkanları ve Kalite koordinasyon kurulu üyelerinin katılımı ile gerçekleştirilir.

##### 9.3.2. Yönetimin gözden geçirmesi girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdakileri dikkate alınarak planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir:

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | <b>AÇIKLAMA:</b> |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |                  |



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK 01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

00

Sayfa:

27/28

### 9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri kapsamaktadır:

- İyileştirme için fırsatlar,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Yüksekokulumuz, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümente edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Bu gerekliliklerin yerine getirilmesi için, Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

#### İlgili Dokümanlar

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

### 10. İYİLEŞTİRME

#### 10.1. Genel

Yüksekokulumuz iyileştirme için fırsatları tayin etmekte, memnuniyeti arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

#### 10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

10.2.1-10.2.2. Bu gerekliliklerin yerine getirilmesi için, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosesi oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

#### İlgili Dokümanlar

Uygunsuz çıktının kontrolü prosedürü

Düzeltici Faaliyet Prosedürü

#### 10.3. Sürekli iyileştirme

Sürekli olarak iyileştirme Yüksekokulumuzun Kalite Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, Yüksekokulumuzun hedefleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

|  |                                       |           |
|--|---------------------------------------|-----------|
| <b>Hazırlayan</b><br>Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>Onaylayan</b><br>Yüksekokul Müdürü | AÇIKLAMA: |
| Öğr. Gör. Fatih ÇELİK                          | Prof. Dr. Uçkun Sait UÇAN             |           |