



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU
KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

1/56

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

Bu Kalite El Kitabının izinsiz olarak kopyalanması veya çoğaltılması yasaktır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 1/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

2/56

A-İÇİNDEKİLER:

	Sayfa
A. İçindekiler	2
B. Revizyon Bilgileri	5
C. Yüksekokul Tanıtımı	6
D. Kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar	8
E. Kalite yönetim sistemi ile ilgili taraflar ve bunların şartları	9
F. Kalite yönetim sisteminin kapsamı	9
G. Hariç tutmalar	10
H. Kalite politikası	10
İ. Organizasyon şeması	13
J. Görev, yetki ve sorumluluklar	14
4. Kuruluşun bağlamı	15
4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	15
4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	15
4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	15
4.4.-4.4.1-4.4.2 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri	16
5. Liderlik	18
5.1. Liderlik ve taahhüt	18
5.1.1. Genel	18
5.1.2. Öğrenci odağı	25
5.2. Politika	25
5.2.1. Kalite politikasının oluşturulması	25
5.2.2. Kalite politikasının duyurulması	27

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 2/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

3/56

5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	27
6. Planlama	28
6.1.-6.1.1.-6.1.2. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	28
6.2.-6.2.1.-6.2.2. Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama	29
6.3. Değişikliklerin planlanması	30
7. Destek	31
7.1. Kaynaklar	31
7.1.1. Genel	31
7.1.2. Kişiler	31
7.1.3. Altyapı	31
7.1.4. Proseslerin işletimi için ortam	33
7.1.5. İzleme ve ölçüm Kaynakları	33
7.1.5.1. Genel	33
7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği	33
7.1.6. Kurumsal bilgi	34
7.2. Yeterlilik	34
7.3. Farkındalık	35
7.4. İletişim	36
7.5. Dokümante edilmiş bilgi	36
7.5.1. Genel	36
7.5.2. Oluşturma ve güncelleme	37
7.5.3. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü	38
8. Operasyon	39
8.1. Operasyonel planlama ve kontrol	39
8.2. Verilen hizmetler için şartlar	42

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
3/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

4/56

8.2.1. Öğrenci ile iletişim	42
8.2.2. Verilen hizmetler için şartların tayin edilmesi	42
8.2.3.-8.2.3.1.-8.2.3.2. Verilen hizmetler için şartların gözden geçirilmesi	43
8.2.4. Verilen hizmetler için şartların değişmesi	43
8.3. Verilen hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	43
8.3.1. Genel	43
8.3.2. Tasarım ve geliştirmenin planlanması	43
8.3.3. Tasarım ve geliştirme girdileri	43
8.3.4. Tasarım ve geliştirmenin kontrolü	43
8.3.5. Tasarım ve geliştirme çıktıları	43
8.3.6. Tasarım ve geliştirme değişiklikleri	43
8.4. Dışarıdan tedarik edilen proses, Verilen hizmetlerin kontrolü	43
8.4.1. Genel	43
8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu	44
8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi	44
8.5. Verilen hizmetin sunumu	45
8.5.1. Verilen hizmet sunumunun kontrolü	45
8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik	45
8.5.3. Öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	46
8.5.4. Muhafaza	46
8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler	46
8.5.6. Değişikliklerin kontrolü	47
8.6. Verilen hizmetin Piyasaya bırakılması	47
8.7.8.7.1.-8.7.2. Uygun olmayan hizmetin kontrolü	47
9. Performans değerlendirme	47

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 4/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

5/56

9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	47
9.1.1. Genel	47
9.1.2. Öğrenci memnuniyeti	48
9.1.3. Analiz ve değerlendirme	48
9.2.-9.2.1.-9.2.2. İç denetim(tetkik)	50
9.3. Yönetimin gözden geçirmesi	51
9.3.1. Genel	51
9.3.2. Yönetimin gözden geçirmesi girdileri	52
9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları	53
10. İyileştirme	54
10.1. Genel	54
10.2.-10.2.1.-10.2.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet	54
10.3. Sürekli iyileştirme	55

B. REVİZYON BİLGİLERİ

Sıra No	Revizyona Gidilmiş Sistem Dökümanı	No/ Tarih	Revizyon Mahiyeti
01	SHMYO-KEK-01	01/05.11.2020	Kitapçığın yeniden yazılması
02	YGG Toplantı Tutanağı Formu	01/02.11.2020	Formun yeniden düzenlenmesi
03	SHMYO-KEK-01	02/30.12.2023	Formda Unvan Değişikliği
04			

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 5/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

6/56

C. YÜKSEKOKUL TANITIMI:

Yüksekokulumuz 09.02.1989 tarihinde yapılan Yükseköğretim toplantısında, Konya Meslek Yüksekokulu bünyesindeki Sağlık Programlarının ayrılması ile kurulmuş ve 1989-1990 öğretim yılında eğitim-öğretime başlamıştır. Başlangıçta Hemşirelik, Tıbbi Laboratuvar Programları bulunan Yüksekokulumuz, 1992 yılında Ebelik, 1998 yılında Radyoloji Programlarının açılması ile gelişimini sürdürmüştür. 1997-1998 Eğitim-Öğretim yılında, Sağlık Yüksekokulunun kurulması ile Hemşirelik ve Ebelik programlarını bu okula devreden Yüksekokulumuz, Tıbbi Laboratuvar (Normal ve İkinci Öğretim) ve Radyoloji (Normal ve İkinci Öğretim) Programları ile eğitim-öğretimini sürdürmüştür. 2005-2006 Eğitim-Öğretim yılında Anestezi Teknikerliği ve Tıbbi Mümessillik ve Pazarlama programlarının açılması ve üniversitemiz Sosyal Bilimler MYO bünyesindeki Çocuk Gelişimi programının aktarılması ile program sayısı 5'e yükselmiştir. Yüksekokulumuz ISCED (Uluslararası Eğitim Standardı Sınıflandırması) Projesi çerçevesinde yeni program ve bölüm adlarına göre Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümüne bağlı Tıbbi Laboratuvar Teknikleri (N.Ö-İ.Ö), Tıbbi Görüntüleme Teknikleri (N.Ö-İ.Ö), Anestezi, Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama (12.05.2011 tarihinde YÖK Genel Kurulu kararı ile kapatılmıştır) ve 2012-2013 öğretim yılında açılan İlk ve Acil Yardım programları, 2013 yılında açılan Ameliyathane Hizmetleri, Odyometri ve Diyaliz programları, 2014 yılında açılan Fizyoterapi programı ile Çocuk Bakımı ve Gençlik Hizmetleri Bölümüne bağlı Çocuk Gelişimi programı (N.Ö-İ.Ö), 2011-2012 öğretim yılında açılan Sağlık Bakım Hizmetleri Bölümüne bağlı Yaşlı Bakımı programı ve 2014 yılında açılan Terapi ve Rehabilitasyon bölümüne bağlı Engelli Bakımı ve Rehabilitasyon programı olmak üzere toplam 4 bölüme bağlı 11 program ile eğitim-öğretime devam etmektedir.

Yüksekokulumuz 2008-2009 Eğitim-Öğretim Bahar yarıyılı itibari ile Kampus alanı içerisinde merkezi konumda, 3 katlı ve 3276 m² kapalı alana sahip yeni binasında hizmet vermektedir. Yüksekokulumuz 11 Derslik, 1 Mikrobiyoloji Laboratuvarı, 1 Kimya-Biyokimya Laboratuvarı, 1 Öğrenci Uygulama Laboratuvarı, 1 İlk ve Acil Yardım Uygulama Laboratuvarı, 1 Uygulama Ambulansı, 1 Ameliyathane Hizmetleri uygulama laboratuvarı, 1 Odyometri

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 6/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

7/56

Laboratuvarı olmak üzere yeterli donanıma sahiptir. Ayrıca teorik ve uygulamalı eğitimlerde başta Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi olmak üzere diğer kamu hastane ve kuruluşlarının imkânlarından da faydalanılmaktadır.

MİSYON:

Aklın ve bilimin ışığında değişime ve gelişime açık, sağlık alanında mesleki ve etik sorumluluğun bilincine sahip, toplumsal duyarlılığı ve sorumluluğu olan, problem çözme yetenekleri gelişmiş, ekip çalışmasına uyumlu, ülkemizin kalkınmasına ve sağlıklı bireylerin yetişmesine katkı sağlayarak, gerçekleştirdiği eğitim ve bilimsel araştırmalar yoluyla insanlığın ekonomik, kültürel ve sosyal zenginliğini artıracak nitelikli insan gücü yetiştirmektir.

VİZYON:

Ulusal ve uluslararası düzeyde saygın, mesleğinin gerektirdiği bilgi, beceri ve değerleri bütünleştirip, özümseyerek, gelişmelere açık, nitelikli araştırmalara ve sağlık teknolojilerine katkı veren, dünyanın en iyi girişimci, yenilikçi (inovatif) eğitim ve bilim merkezlerinden biri olmaktır.

Yüksekokul İletişim Bilgileri :

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

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
7/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

8/56

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

İç Hususlar	Değerlerimiz
	Kültürümüz
	Bilgilerimiz
	Kurumsal Hafıza
	Personelin Yetkinliği
	Ekipman alt yapı ve bina tesisler (Alt yapı)
	Rektörlük birimleri
	Finansal Şartlar
Diş Hususlar	Yükseköğretim Kurulu
	Akademik Personel (Dışarıdan Gelen)
	Milli Eğitim Bakanlığı
	Maliye Bakanlığı
	Teknolojik yapı
	Mevzuat şartların gereklilikleri
	Öğrenci Stajı ile ilgili özel şirketler, Kamu kurumları veya kuruluşları, Kamu Hastaneler Birliği
	Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
8/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

9/56

İÇ HUSUSLAR (İÇ BAĞLAM)

Bağlam Adı	Olası Etkileri	İzleme
Personelin Yetkinliği	Çalışanların yetkin olması gerçekleştirilen faaliyetlerin doğru, zamanında ve etkin olarak gerçekleştirilmesini sağlar.	Selçuk Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atanma Ölçütleri Yönergesi, Personel Özlük Dosyası, Anketler
Kurum Kültürü	Kurum kültürünün gelişmiş olması çalışanların kurum ile bağının güçlü olmasını sağlar böylece verilen hizmetlerin kalitesi artar.	Birim YGG Toplantıları, Anketler, Farkındalık Eğitimleri
Kurumsal Hafıza	Kurumda kurumsal bir hafızanın olması sonradan gelenlere bilgi aktarımını kolaylaştırır, bilginin tekel olmasını engeller.	Birbirine Entegre Olmuş Bilgi Sistemleri, Arşivler, Faaliyet Raporları, Toplantı Tutanaqları
Altyapı Yetersizliği	Altyapı yetersizliği hizmetlerin aksamasına ve ilgili tarafların memnuniyetinin azalmasına neden olur.	Dış Tedarik Prosesi
Çalışma Ortamı ve Ergonomi	Çalışma ortamının uygun ve ergonomik yapıda olması çalışanların hizmetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirmesini, ilgili tarafların memnuniyetini artırır.	Uygun Fiziksel Koşullar, Personel Memnuniyet Anketleri
Bilgi İşlem (Otomasyon) Altyapısı	Bilgi işlem altyapısının güçlü olması birimler arası bilgi alışverişinin daha hızlı ve doğru olmasını sağlar. Verilen hizmetin daha kısa sürede doğru şekilde gerçekleştirilmesini ve etkin şekilde hizmetlerin kayıt altına alınmasını sağlar.	EBYS, Öğrenci Bilgi Sistemi, e-mail, öğrenci ve akademik personel whatsapp grupları
Birimler Arası İletişim ve Koordinasyonu	Birimler arası entegrasyon hizmetlerin doğru, verimli ve zamanında verilmesini sağlar.	Yönetimin Gözden Geçirme, EBYS, e-mail
Çalışan Motivasyonu	Çalışanlarının motivasyonunun yüksek olması hizmetlerin etkin şekilde verilmesini sağlar. Olası ihmal ve İstismarın oluşumunu engeller.	Özlük Hakları ile ilgili kayıtlar, Unvan Değişikliği ve Görevde Yükselme Sınavları

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
9/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

10/56

Organizasyonel Yapının Sık Değişimi	Organizasyonel yapının sürekli değişikliği hizmetlerin aksamasına, kurumsal bilgi birikiminin azalmasına, hizmetlerin etkin şekilde verilememesine neden olur.	Organizasyon Şemaları, Görev Tanımları, Personel Listesi
Üst Yönetim Yaklaşımı	Yönetimin her konuda bilinçli ve istatistiksel bilgilerle yaklaşması, iletişime açık, hızlı karar vermesi, insani ilişkiler kurması, çalışan verimini ve ilgili tarafların memnuniyetini artırır.	Yönetim Kurulları, Genel Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları, Memnuniyet Ölçüm Kayıtları (Anketler)

DIŞ HUSUSLAR (DIŞ BAĞLAM)

Bağlam Adı	Olası Etkileri	İzlem e
Yasal Mevzuat	Yasal mevzuata uyumun tam sağlanması cezai müeyyidelerin engellenmesini, hizmetin mevzuatlara uygun şekilde verilmesini ve dış denetimlere hazırlıklı olmayı sağlar.	Dış Kaynaklı Doküman Listesi, Yönetmelikler, Yönergeler, YGG Kararları
Kurumun Bağlı Olduğu Üst Kuruluşların Faaliyetleri	Kurumun bağlı olduğu üst kuruluşların kalite güvence sistemi ve Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetlerinin kurum faaliyetleri ile ilişkilendirilmesi kurumun vizyonun olumlu şekillenmesini sağlar.	257 Sayılı Kanun, Yükseköğretim Kalite Yönetim Sistemi ve Güvencesi Yönetmeliği, Üst Kuruluşların Yaptığı Toplantılar, Üst Kuruluşların Web Sayfaları, Tüm Mevzuatlar
Hizmet Alan ve Yakınlarının Yaklaşımı	Hizmet alan ve yakınları ile iş birliği hizmetlerin daha etkin şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.	Anketler, Mesleki Çalışma Kayıtları
Ekonomik Koşullar/Enflasyon	Ekonomik koşulların ve enflasyonun sürekli değişimi kaliteyi artırmak için yapacağımız projelerin ertelenmesine neden olur ve iyileştirmeyi negatif yönde etkiler.	Piyasa Koşulları, Yıllık Bütçeler
Sivil Toplum Kuruluşları	Sivil toplum kuruluşları ile işbirliği içinde olmak toplumun beklentilerinin farkında olunmasını sağlar ve aynı zamanda yeni açılacak programların ihtiyaca göre tasarlanmasında etkili olur Engellinin toplumsal hayata uyumuna katkı sağlar.	Yeni Açılan Programlar, Topluma Hizmet Uygulamaları, Fiziki Altyapının Tüm Kesimler Düşünülerek Geliştirilmesi, Mesleki Çalışma Kayıtları

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
10/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

11/56

E. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ İLE İLGİLİ TARAFLAR VE BUNLARIN ŞARTLARI:

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasında; anketler, geri bildirimler, dilek, öneri ve şikâyetler, paydaş toplantıları gibi yöntemler kullanılmaktadır.

İLGİLİ TARAFLAR	TÜRÜ	TALEPLER	BEKLENTİLER	TAAHHÜT	SONUÇ
YÖK	Dış	Eğitim öğretim faaliyetlerinin kalite güvence sistemi kapsamında sürekli iyileştirilmesi, akreditasyon, topluma faydalı bireylerin yetiştirilmesi	Eğitim öğretim faaliyetlerinde kalitenin sürekli artırılması ve bu bağlamda programların hem iç hem de dış akredite kuruluşlarından akredite edilmesi, müfredata ve yasal mevzuatlara uymak	YÖK'ün çıkartmış olduğu tüm mevzuatlar	Birlikte Çalışma
Üniversiteler	Dış	Yardımlaşma, İş Birliği, Protokol	Üniversitelerin beklentilerine gerekli anlayışların gösterilmesi ve beklentilere hızlı cevap verilmesi	İş birliği yapmak için rektörlük aracılığıyla protokoller imzalanır.	Birlikte Çalışma
Çalışanlar (Akademik ve İdari personel)	İç	Uygun çalışma ortamı, liyakat, hizmet içi eğitim, ücretlerin zamanında ödenmesi	Çalışma şartlarının uygunluğu, iş sağlığı, iş güvenliği, hizmet içi eğitim taleplerinin karşılanması, terfilerin liyakat usulüne göre yapılması	Eğitim, ücret ve fiziki şartların iyileştirilmesinde yasal mevzuatlar ve bütçe olanakları çerçevesinde gerçekleştirmek	Birlikte Çalışma

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
11/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:	SHMYO-KEK-01	Tarih:	10.11.2017	Revizyon:	02/ 30.12.2023	Sayfa:	12/56
-----------------	--------------	---------------	------------	------------------	-------------------	---------------	-------

Öğrenciler	İç	Öğretim üyesi yeterliliği, sınıfların ve ders çalışma ortamlarının uygun olması, ulaşım için ilgili merciler ile sürekli istişare, sosyal ve kültürel faaliyetler yapma imkânı	Eğitim ve öğretim için her türlü imkânın sağlanması ve öğrencileri ilgilendiren konularda kurumlar ile sürekli istişare edilmesi (kütüphane, yemekhane, ulaşım iş birliği, sosyal ve kültürel faaliyetler Erasmus, Mevlana vb.). Eğitim- öğretim faaliyetlerinde verilen hizmetlerin kaliteli ve sürekli olması, eğitim- öğretim niteliğine uygun öğretim üyelerinin derse girmesi	Öğrencilerin eğitim- öğretim sürecini etkileyen yönetmelik ve yönergeler ve üniversitenin öğrencilere verdiği desteklerin belirli bir plana göre yapılması	Birlikte Çalışma
TSE	Dış	KYS sisteminin kurulması ve kalite güvence sistemi ile entegrasyonu	KYS sistemi ve KGS'nin gereklerinin yerine getirilmesi	TSE ile yapılan protokol	Birlikte Çalışma
TÜBİTAK	Dış	TÜBİTAK destekli bilimsel proje başvurularının yapılması	Bilimsel proje başvurularında TÜBİTAK desteklerinin duyurulması, TÜBİTAK desteklerinin araştırmacılara iyi anlatılması	TÜBİTAK destekleri konusunda yapılan tüm sözleşmeler ve TÜBİTAK ile ilgili tüm yasal mevzuatlar	Birlikte Çalışma

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 12/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

13/56

Belediyeler	Dış	Şehrin kültürel ve sosyal hayatının tanıtımına katkı, öğrencilerin ve personelin ulaşım ve diğer sorunlarında sürekli iş birliği	Şehre katkı yapacak konularda protokol yapma, yaşanan sorunların düzenli bir şekilde bildirilmesi	Sosyal, kültürel faaliyetler konusunda ve öğrenciler ilgili konularda yapılan protokoller	Birlikte Çalışma
STK'lar	Dış	Programların tasarımında ve güncellemelerde ilgili STK'lar ile iş birliği	Program tasarımlarında ve müfredat güncellemelerde ilgili STK'lar ile toplantılar yapılarak görüş sorulması	STK'lar ile üniversite arasında yapılan protokoller	Birlikte Çalışma
MEB	Dış	Öğrencilerin meslek seçiminde yönlendirilmesi, öğrencilerin stajlarında yardımlaşma	Orta öğretim kademesindeki öğrencilere meslek seçimi konusunda her türlü yardım, öğretmenlik staj uygulamalarında yaşanan aksaklıkların giderilmesi	MEB ile yapılan protokoller	Birlikte Çalışma
Valilik	Dış	Üniversite ve Valilik arasında sağlıklı bilgi akışı, güvenlik konusunda sürekli iş birliği, şehrin sosyal ve kültürel hayatına katkı,	Taleplerin dikkate alınması, güvenlik konusunda geri bildirimlerin alınması, yapılan her türlü işlemin yasalara uygun olması	Valilik ile yapılan protokoller ve güvenlik konusunda yasal mevzuat maddeleri	Birlikte Çalışma

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
13/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

14/56

İl Sağlık Müdürlüğü	Dış	Öğrencilerin stajlarında yardımlaşma	Okul programlarındaki staj uygulamalarında yaşanan aksaklıkların giderilmesi	İl Sağlık Müdürlüğü ile yapılan protokoller	Birlikte Çalışma
----------------------------	-----	--------------------------------------	--	---	------------------

F. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI:

Kalite Yönetim Sistemimiz; Meslek Yüksekokulumuzda Yükseköğretim hizmetleri olarak belirlenmiş ve kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tariflerini, TS EN 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kapsamaktadır.

G. HARIÇ TUTMALAR:

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

Hariç Tutulan Maddeler	Hariç Tutmanın Gereçleri
7.1.5. Kaynakların izlenmesi ve ölçümü 7.1.5.1 Genel 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 8.3.1 Genel	Verilen hizmetlerimizin yapısı ve mahiyeti, YÖK tarafından tanımlandığı için Yüksekokulumuz tarafından herhangi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 14/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

15/56

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

bir tasarım ve geliştirme faaliyeti yürütülmediğinden kapsam dışı bırakılmıştır.

H. 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 uluslararası standartlarda öncü kurum olmaktır. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nun vizyonu ve misyonu doğrultusunda aşağıda belirlenen temel değer ve politikalar oluşturulmuştur:

1. Öğrencilerimizi ve diğer paydaşlarımızın gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyetlerin merkezinde olmasını sağlamak,
2. Öğrencilerin mesleki nitelikleri yanında transfer edilebilir ve davranışsal becerilerinin de geliştirilmesini sağlamak,
3. İş dünyası ve toplumla işbirliği içerisinde, eğitim ve uygulama arasında bağlantı oluşturmak,
4. Öğrenme yeteneğini geliştiren, verimliliği arttıran ve yaratıcılığı teşvik eden teknolojik araçları eğitimde kullanmak,
5. 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.
6. Atatürk ilke ve devrimleri çerçevesinde ezbercilikten uzak, yalnızca aklın ve bilimin geçerli olduğu, doğruları sorgulayarak, araştırarak, tartışarak ulaşmayı öğreten uluslararası kalitede çağdaş eğitim vermek.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
15/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

16/56

- Her türlü düşünceye açık, aklın egemen olduğu özgür bir ortamda bilgiye ulaşılan, bilginin kullanıldığı, bilginin üretildiği, yaratıcı ve katılımcı bir üniversite ortamına ulaşmak.
- Eğitim, öğretim, araştırma ve uygulamada sürekli iyileşme ve gelişmeyi sağlamak.
- Uygulamalı Ar-Ge çalışmaları ve danışmanlık hizmetleri yoluyla yerel ve ulusal ekonomik gelişmeye destek olmak,
- Sürekli eğitim programlarıyla işgücünün bilgi ve yeteneklerinin sürekli olarak geliştirilmesini sağlamak,
- Bölgedeki bilim, kültür ve sanatsal etkinliklerde lider rolü üstlenmek,
- Yükseköğretimde öğrenci, akademik ve idari personel hareketliliğine, değişimine ve uluslararası ilişkilere değer vermek, bunun için gerekli faaliyetlerde bulunmak,
- Öğrencilerin ve diğer paydaşların yönetime katılımını sağlamak,
- Güçlü, kendine yeterli ve sürdürülebilir finansal bir yapı oluşturmak,
- Bütün faaliyet ve uygulamalar için kalite güvence mekanizmaları oluşturmak,
- Ulusal ve evrensel kültür değerlerine sahip çıkarak toplumla bütünleşmek.
- “Önce İnsan” odaklı bir anlayışla mutlu bireylerden oluşan mutlu bir topluma ulaşmak.

SHMYO

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 16/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

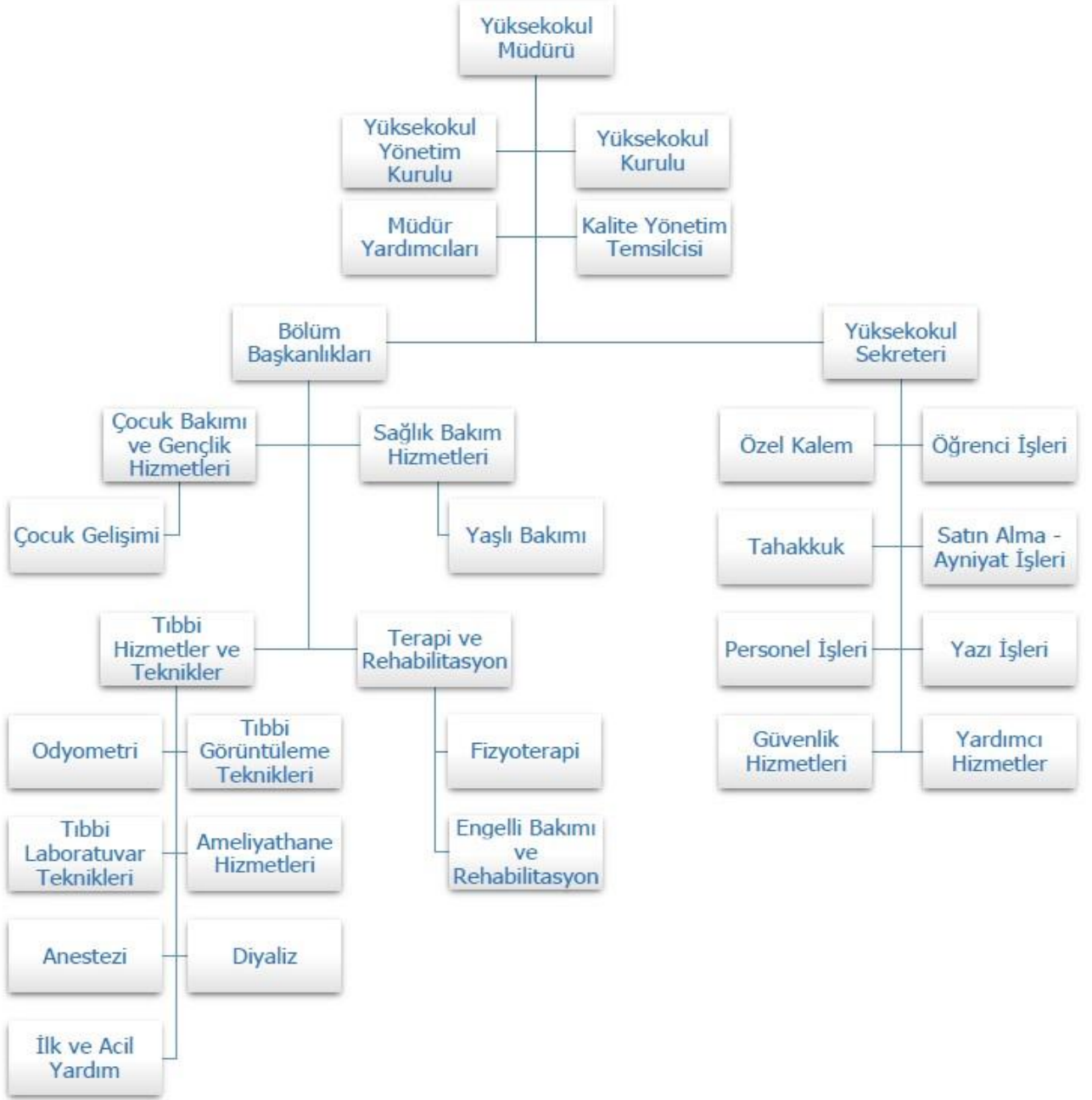
Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

17/56

İ. ORGANİZASYON ŞEMASI:



Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
17/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

18/56

J. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR:

- Müdür-Harcama Yetkilisi Görev Tanımı (GÖR-01)
- Yüksekokul Kurulu (GÖR-02)
- Yüksekokul Yönetim Kurulu (GÖR-03)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GÖR-04)
- Kalite Yönetim Temsilcisi (GÖR-05)
- Yüksekokul Sekreteri Görev Tanımı (GÖR-06)
- Bölüm Başkanı Görev Tanımı (GÖR-07)
- Öğretim Üyesi-Görevlisi Görev Tanımı (GÖR-08)
- Bölüm Sekreteri (GÖR-09)
- Özel Kalem (GÖR-10)
- Yazı İşleri Memuru veya Görevlisi (GÖR-11)
- Öğrenci İşleri Şefi (GÖR-12)
- Öğrenci İşleri Personeli (GÖR-13)
- Personel İşleri Memuru Görev Tanımı (GÖR-14)
- Mali İşler Personeli Görev Tanımı (GÖR-15)
- Satın Alma – Taşınır Mal Kayıt- Kontrol İşlemleri Personeli Görev Tanımı (GÖR-16)
- Güvenlik Hizmetleri (GÖR-17)
- Hizmetli Görev Tanımı (GÖR-18)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
18/59



Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

19/56

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

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 D'de belirlenmiştir. İç ve Dış Bağlamlar Yüksekokul Müdürlüğümüz tarafından YGG de izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

Kuruluşun Bağlamı; iç ve dış hususlar Madde D' belirtilmiştir.

İlgili Dokümanlar

- Öğrenci Kayıt Prosesi (ÖĞR-KAY-PRS-01)
- Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi (EĞT-PRS-02)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (SOS-FAAL-PRS-03)
- **Satın Alma Prosesi (SAT-ALM-PRS-04)**
- Hizmet İçi Eğitim Prosesi (HİZ-EĞT-PRS-05)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (YGG-PRS-06)

4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Yüksekokulumuzun Personel Yapısı Organizasyon şemasında tanımlanmıştır. Yüksekokul olarak, mevzuat hükümlerini karşılayan verilen hizmetlerle ilgili ilgili taraflar ve beklentileri Madde E'de belirlenmiştir. Tarafların ihtiyaç ve beklentileri Yüksekokulumuz tarafından YGG de izlenmekte ve gözden geçirilmektedir:

- Dış Kaynaklı Doküman Listesi (LST-03)

4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

Yüksekokulumuz, ISO 9001:2015 standardının şartlarından belirtilen kapsam dahilinde uygulanabilir olanların tamamını uygulamayı prensip olarak belirlemiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 19/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

20/56

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,
- 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, ölçme ve izleme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının ve düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde politika ve amaçlarda iyileştirmeye gidilmesi ve ilaveten gerekli kaynakların üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle kalite yönetim sistemi sürekli iyileştirilmektedir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
20/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

21/56

SIRA NO	PROSES ADI/KODU	ETKİLENDİĞİ PROSESLER	ETKİLEDİĞİ PROSESLER
1	Öğrenci Kayıt Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
2	Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi	Öğrenci Kayıt, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Öğrenci Kayıt, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
3	Sosyal Faaliyetler Prosesi	Eğitim-Öğretim, Öğrenci Kayıt, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Eğitim-Öğretim, Öğrenci Kayıt, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
4	Hizmet içi Eğitim Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, YGG	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, YGG
5	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

Proseslerin Değerlendirilmesi Risk (Tehdit) Değerlendirme Raporu üzerinden yapılmakta ve Risk ve Fırsatlar Aksiyon Planı üzerinden takibi gerçekleştirilmektedir.

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 21/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



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 vekaletler aşağıda tabloda belirtildiği gibi tanımlanarak belirlenmiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 22/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

23/56

ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARI	SORUMLULAR	VEKALET
K. İçindekiler	Kalite Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
L. Revizyon Bilgileri	Kalite Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
M. Yüksekokul Tanıtımı	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
N. Kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
O. Kalite yönetim sistemi ile ilgili taraflar ve bunların şartları	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
P. Kalite yönetim sisteminin kapsamı	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
Q. Hariç tutmalar	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
R. Kalite politikası	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
S. Organizasyon şeması	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
T. Görev, yetki ve sorumluluklar	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
4. Kuruluşun bağlamı	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin	Müdür,	Diğer Müdür Yardımcısı

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
23/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

24/56

anlaşılması	Müdür Yardımcısı	
4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
4.4. Kalite yönetim sistemi ve prosesleri	Müdür, Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Temsilcisi, İlgili Proses Sorumluları	Diğer Müdür Yardımcısı 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, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
5.2.2. Kalite politikasının duyurulması	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
6. Planlama		
6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	Müdür, Müdür Yardımcısı, İlgili proses Sorumluları	Diğer Müdür Yardımcısı İlgili Proseslerin Birim Memurları
6.2. Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama	Kalite Hedef Sorumluları	Kalite Yönetim Temsilcisi

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
24/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

25/56

6.3. Değişikliklerin planlanması	Kalite Yönetim Temsilcisi	Müdür Yardımcısı
7. Destek		
7.1. Kaynaklar		
7.1.1. Genel	Müdür, Müdür Yardımcısı, Yüksekokul Sekreteri	Diğer Müdür Yardımcısı
7.1.2. Kişiler	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
7.1.3. Altyapı	Müdür, Müdür Yardımcısı, 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 Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
7.2. Yeterlilik	Müdür Yardımcısı,	Kalite Yönetim Temsilcisi
7.3. Farkındalık	Müdür, Müdür Yardımcısı, Kalite Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
7.4. İletişim	Müdür Yardımcısı, Yüksekokul Sekreteri	Diğer Müdür Yardımcısı
7.5. Dokümanite edilmiş bilgi		
7.5.1. Genel	Kalite Yönetim Temsilcisi	Müdür Yardımcısı
7.5.2. Oluşturma ve güncelleme	Kalite Yönetim Temsilcisi	Müdür Yardımcısı

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
25/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

26/56

7.5.3. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü	Yüksekokul Sekreteri Taşınır Kayıt Sorumlusu, Muhasebe arşiv Sorumlusu 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 İşleri Şefi	Diğer Müdür Yardımcısı
8.2.2. Verilen hizmetler için şartların tayin edilmesi	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
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 Satınalma Sorumlusu	Müdür Yardımcısı

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
26/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

27/56

8.4.1. Genel	Yüksekokul Sekreteri Satınalma Sorumlusu	Müdür Yardımcısı
8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu	Yüksekokul Sekreteri Satınalma Sorumlusu	Müdür Yardımcısı
8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi	Yüksekokul Sekreteri 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, Öğrenci İşleri Şefi	Diğer Müdür Yardımcısı
8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik	Müdür Yardımcısı, Öğrenci İşleri Şefi	Diğer Müdür Yardımcısı
8.5.3. Öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	Müdür Yardımcısı, Öğrenci İşleri Şefi	Diğer Müdür Yardımcısı
8.5.4. Muhafaza	Öğrenci İşleri Şefi, Taşınır Kayıt Sorumlusu, 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	Müdür Yardımcısı,	Diğer Müdür Yardımcısı

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
27/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

28/56

değerlendirme	Yönetim Temsilcisi	
9.1.1. Genel	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
9.1.2. Öğrenci memnuniyeti	Öğrenci İşleri Şefi	Diğer Müdür Yardımcısı
9.1.3. Analiz ve değerlendirme	Kalite Yönetim Temsilcisi 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, Müdür Yardımcıları, Yüksekokul Sekreteri	Kalite Yönetim Temsilcisi
9.3.2. Yönetimin gözden geçirmesi girdileri	Müdür Yardımcısı, Yüksekokul Sekreteri	Diğer Müdür Yardımcısı
9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları	Müdür Yardımcısı, Yüksekokul Sekreteri	Diğer Müdür Yardımcısı
10. İyileştirme		Diğer Müdür Yardımcısı
10.1. Genel	Müdür Yardımcısı, Kalite Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
10.2.-10.2.1-10.2.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet	Müdür Yardımcısı, Kalite Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
10.3. Sürekli iyileştirme	Müdür, Müdür Yardımcıları	Kalite Yönetim Temsilcisi

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
28/59



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 Öğrencilerin ve çalışan personellerden gelen Öneri istek ve şikâyet, memnuniyet anketleri v.b. yöntemleri ile yapılan gerekli faaliyetleri kapsamaktadır.

5.2. Politika

5.2.1. Kalite politikasının oluşturulması

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

- Öğrencilerimizi ve diğer paydaşlarımızın gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyetlerin merkezinde olmasını sağlamak,
- Öğrencilerin mesleki nitelikleri yanında transfer edilebilir ve davranışsal becerilerinin geliştirilmesini sağlamak,
- İş dünyası ve toplumla işbirliği içerisinde, eğitim ve uygulama arasında bağlantı oluşturmak,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 29/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

30/56

- Öğrenme yeteneğini geliştiren, verimliliği arttıran ve yaratıcılığı teşvik eden teknolojik araçları eğitimde kullanmak,
- 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.
- Atatürk ilke ve devrimleri çerçevesinde ezbercilikten uzak, yalnızca aklın ve bilimin geçerli olduğu, doğruları sorgulayarak, araştırarak, tartışarak ulaşmayı öğreten uluslararası 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.
- Eğitim, öğretim, araştırma ve uygulamada sürekli iyileşme ve gelişmeyi sağlamak.
- Uygulamalı Ar-Ge çalışmaları ve danışmanlık hizmetleri yoluyla yerel ve ulusal ekonomik gelişmeye destek olmak,
- Sürekli eğitim programlarıyla işgücünün bilgi ve yeteneklerinin sürekli olarak geliştirilmesini sağlamak,
- Bölgedeki bilim, kültür ve sanatsal etkinliklerde lider rolü üstlenmek,
- Yükseköğretimde öğrenci, akademik ve idari personel hareketliliğine, değişimine ve uluslararası ilişkilere değer vermek, bunun için gerekli faaliyetlerde bulunmak,
- Öğrencilerin ve diğer paydaşların yönetime katılımını sağlamak,
- Güçlü, kendine yeterli ve sürdürülebilir finansal bir yapı oluşturmak,
- Bütün faaliyet ve uygulamalar için kalite güvence mekanizmaları oluşturmak,
- Ulusal ve evrensel kültür değerlerine sahip çıkarak toplumla bütünleşmek.
- “Önce İnsan” odaklı bir anlayışla mutlu bireylerden oluşan mutlu bir topluma ulaşmak.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
30/59



Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

31/56

5.2.2. Kalite politikasının duyurulması

Kalite politikası:

- Dokümante 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:

İlgili Dokümanlar

- Müdür-Harcama Yetkilisi Görev Tanımı (GÖR-01)
- Yüksekokul Kurulu(GÖR-02)
- Yüksekokul Yönetim Kurulu(GÖR-03)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GÖR-04)
- Kalite Yönetim Temsilcisi (GÖR-05)
- Yüksekokul Sekreteri Görev Tanımı (GÖR-06)
- Bölüm Başkanı Görev Tanımı (GÖR-07)
- Öğretim Üyesi-Görevlisi Görev Tanımı (GÖR-08)
- Bölüm Sekreteri (GÖR-09)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 31/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

32/56

- Özel Kalem (GÖR-10)
- Yazı İşleri Memuru veya Görevlisi (GÖR-11)
- Öğrenci İşleri Şefi (GÖR-12)
- Öğrenci İşleri Personeli (GÖR-13)
- Personel İşleri Memuru Görev Tanımı (GÖR-14)
- Mali İşler Personeli Görev Tanımı (GÖR-15)
- Satın Alma – Taşınır Mal Kayıt- Kontrol İşlemleri Personeli Görev Tanımı (GÖR-16)
- Güvenlik Hizmetleri (GÖR-17)
- Hizmetli Görev Tanımı (GÖR-18)

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

6.1.1. Yüksekokulumuz, kalite yönetim sistemini planlarken, standardın 4.1, 4.2 ve 4.4.1 maddeleri kapsamında Yüksekokulumuz ve bağlamı ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasına ilişkin hususlara ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatları belirlemiştir:

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek,
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileşmeye erişim.

Riskler belirlenirken; riskten kaçınma, fırsat kovalarken risk alma, risk kaynağının yok edilmesi, gerçekleşme veya sonuçların değiştirilmesi, risk paylaşımı veya bilgiye dayanan karar ile risk tespiti dikkate alınmıştır. Bu amaçla, Proseslerin Değerlendirilmesi Risk(Tehdit) Değerlendirme Raporu üzerinden yapılmakta ve Risk ve Fırsatlar Aksiyon Planı üzerinden takibi gerçekleştirilmekte ve uygulanmaktadır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
32/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

33/56

Fırsatlar, yeni uygulamaların adapte edilmesi, yeni teknoloji kullanımı ve Yüksekokulumuzun veya öğrencilerin ihtiyaçlarını belirten diğer istenen ve uygulanabilir olasılıkların uygulanması gereğini ortaya çıkarabilmektedir.

6.1.2. Yüksekokulumuz süreçlerle ilgili Risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini, kalite yönetim sistem prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağını planlamaktadır. Risk ve fırsatları ele alma faaliyetlerinin, verilen hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılı olması YGG de izlenerek sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PR-05)
- Risk Analiz Formu (FRM-061)
- Risk ve Fırsatlar Aksiyon Planı (PLN-02)

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,
- Duyurulması sağlanmaktadır.

Kalite Hedefleri uygun şekilde YGG de belirlenmekte, gündeme alınarak değerlendirilmesi/güncellenmesi (revizyon gerekliliğinde) sağlanmaktadır. Kalite hedefleri Yıllık

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 33/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

34/56

YGG de değerlendirilmesi planlanmasına rağmen ara zamanlarda izlenerek hedeflerin gerçekleşmesinde olabilecek sıkıntı veya problemler önceden belirlenerek önleme faaliyet yapılması gerçekleştirilmektedir. Yüksekokulumuz, kalite amaçlarını dokümante 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

İlgili Dokümanlar

- Kalite El Kitabı (KEK)

6.3 Değişikliklerin planlanması

Yüksekokulumuz kalite yönetim sisteminde (proseslerde, uygulamalarda, dokümanlarda vb.) değişiklik ihtiyacı tespit ederse, KYS değişiklikleri tablosu oluşturmak suretiyle değişiklikleri gerçekleştirmektedir.

Yüksekokulumuz, herhangi bir değişikliğe gerek duyarsa değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını, Kalite yönetim sistemini bütünlüğünü, Kaynakların varlığını ve Yetki ve sorumlulukları belirleyerek gerçekleştirilmesi gibi etkenleri göz önünde bulundurmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)
- Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PR-01)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 34/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

35/56

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. Okulumuzu kazanan Öğrenci sayılarının artması söz konusu olursa ek hizmet yerlerinin ayarlanması veya açılması YGG de gündeme alınarak iç kaynakların aktif kullanımı ve gerek durumunda dış paydaşlardan nelerin tedarik edileceği belirlenerek gerekli faaliyetlerin yapılması 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 1 Ana Bina (7 derslik) ve tahsisli dersliklerden (3 derslik ve 1 anfidan) oluşmakta ve kapalı alanda eğitim öğretim hizmetleri sürdürülmektedir. Yüksekokulumuzda; Tıbbi laboratuvar teknikleri programı öğrencilerimizin uygulamaları için 1 tane öğrenci uygulama laboratuvarı ve araştırma amaçlı kullanılan mikrobiyoloji ve biyokimya laboratuvarları mevcuttur. Öğrenci laboratuvarlarında temel uygulamalar için mikroskoplar, spektrofotometre, etüv, inkübatör, santrifüj, su banyosu gibi cihaz altyapısı mevcuttur. Araştırma için kullanılan mikrobiyoloji

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 35/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

36/56

laboratuvarımızda; 3 adet otoklav, 1 adet biyogüvenlik kabini, 1 adet hassas terazi, 1 adet çeker ocak, otomatik dispenser, rotary evedaporatör, 1 adet PCR cihazı, Elisa distanseri, inkübatör, mikrobiyolojik çalışma bulaşıkları için 1 bulaşık makinası ve 1 pastör fırını bulunmaktadır. Odyometri programı için düzenlenen laboratuvarımızda; saf ses işitme testlerini yapabileceğimiz 1 adet odyometre ve sessiz kabin mevcuttur. Odyometremiz sestem izole kabin ile bağlantılı hava ve kemik yolu ile başlıkları ve hastaların sesi duyup duymadığını kontrol ettiğimiz cevap butopnu, ayrıca konuşma testlerini yapabilmemiz için 2 adet mikrofon mevcuttur. Ayrıca laboratuvarımızda bulunan 1 adet ses seviyesi ölçer ve 1 adet basınç ölçer ile ortamdaki desibel ve basınç ölçümleri yapılabilmektedir. 1 adet kulak simülasyonu olan maket ve 1 adet otoskop ile orta kulak zarında oluşan patolojilerin kulak zarında oluşturduğu anomalilerin gözlenebileceği uygulamalar yapılmaktadır. Fizyoterapi programı öğrencilerin temel ölçme ve değerlendirme becerilerini geliştirmek, tedavi tekniklerinin birebir uygulanması sağlamak için ayrıca görüntülü ders anlatımına uygun tedavi yatakları bulunan bir adet laboratuvar mevcuttur. Laboratuvarında ölçme değerlendirme için kullanılan univesal gonyometreler, kaliper, manuel baseline dinamometre, baseline pinchmetre ve skinfold caliper bulunmaktadır. Elektroterapi için iki kanal çıkışlı chattanooga marka intellect advance ve intellect mobile ultrasound cihazları ve jelleri ve Tens bulunmaktadır. Termoterapi araçlarından 2 lambalı infrared ısıtıcı bulunmaktadır. Egzersiz uygulamaları için egzersiz bantları ve ağırlıkları ayrıca pilates topları mevcuttur. Yardımcı cihazlardan öğrencilerin sahada karşılaşacakları kanadien ve walker bulunmaktadır. Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin etkin ve kaliteli sürdürülebilmesi için, teorik bilginin yanında beceri uygulamalarının da yapılmasına olanak sağlayan ilk ve acil yardım programı uygulama laboratuvarımızda: Ambulanslar ve Acil Sağlık Araçları İle Ambulans Hizmetleri Yönetmeliği'nde Ek-1 ve Ek-2 de yer alan ve acil yardım ambulanslarında bulunması gereken;Taşıma ekipmanları (Ana Sedye, Kaşık Sedye, Omurga Tahtası, Vakum Sedye, Kombinasyon Sedye), Sabitleme ekipmanları (Omurga Tahtası, Baş Tespit Yastığı, Boyunluk, Ekstremitte Sabitleyiciler, KED Kurtarma Yeleği, Traksiyon Ateli), Havayolu malzemeleri (Orafaringeal Kanül, LMA, Endotrakeal entübasyon Tüpleri, Balon Valf Maske),

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
36/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

37/56

Tıbbi Cihazlar (Defibrilatör, Mekanik Aspiratör, Mekanik Ventilatör) bulunmaktadır. Ayrıca; uygulama laboratuvarımızda teorik bilginin pekiştirilmesine yönelik, öğrencilerin gerçeğe uygun senaryolar ile doğrudan girişim yapmasına olanak sağlayan; KPR ve havayolu uygulamasına imkan veren yetişkin tam beden maketi, Monitörize edilebilen, nabız, ritim ve solunum değerlendirmesi yapılabilen erişkin simülasyon maketi, Simülasyon uygulamalarında vakaların gerçekliğini artırmak amacıyla canlı manken üzerinde kullanılan travma seti, Mesleki uygulama derslerinde intravenöz girişim yapmaya yönelik 1 adet kol maketimiz bulunmaktadır. Bu laboratuvarlarımızın dışında 1'er adet Tıbbi Görüntüleme, Ameliyathane ile 2 adet temel beceri laboratuvarımız mevcuttur. Yüksekokulumuzda 21 Adet yazıcı (Öğrenci işleri, idari birimler ve Fotokopi odasında Genel amaçlı kullanılmaktadır) bulunmaktadır. 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.

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 ortamların kapalı olması yeterlidir. Özel bir durum gerektirecek ortam ihtiyacı yoktur. Okulumuzdaki ortam ihtiyacı mevsim şartlarında yürütülmektedir. Dersliklerin, laboratuvarların, hizmet verilen alanların ısısı, bakım onarım gibi v.b. ihtiyaçlar oluşursa bu talepler S.Ü. Yapı İşleri Daire Başkanlığı tarafından sağlanmaktadır. Gürültü, nem ve aydınlatma konusunda yeterli şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır.

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Yüksekokulumuz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla ihtiyaç duyulan kaynakları yüksekokul bütçe kapsamında tayin ve tedarik etmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 37/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

38/56

7.1.6. Kurumsal bilgi

Yüksekokulumuzda proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgilerin muhafazası Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır. Kalite el kitabına herhangi bir birimden ulaşılmak istenmesi halinde Kalite Yönetim Temsilcisi, kalite el kitabını bilgi amaçlı kullanması şartıyla bu kişinin incelemesine sunar.

Bu bilgi; her proje sonrası kazanılan deneyimler, dergi ve diğer basılı yayınlar, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Dokümante Edilmiş Bilgi, vb.den oluşur.

7.2. Yeterlilik

Yönetim; 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.

Yüksekokulumuz Birimlerinde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma konularıyla ilgili yasal düzenlemeler konusunda eğitilmektedir. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir. Bakanlığımız Birimlerinde kurulan kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sağlanmasının koşullarından biri personelin eğitilmesidir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 38/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

39/56

Verilen eğitimlerin değerlendirilmesi iki şekilde ele alınır.

- Eğitici değerlendirilmesi ilkesi izlenerek eğitimi veren kurumun değerlendirilmesi (Yüksekokul dışı eğitimler için söz konusudur.)
- Personelin aldığı eğitimin değerlendirilmesi Birim Kalite Sorumluları tarafından yapılmaktadır. Eğitimden sonra yapılan anketler ve düzenlenen raporlara göre değerlendirilir. Yüksekokulumuzda eğitim kayıtlarının takip edilebilmesi amacıyla, her personelin aldığı eğitimler, özlük dosyalarında saklanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- Müdür/Harcama Yetkilisi Görev Tanımı (GÖR-01)
- Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı (GÖR-05)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GÖR-04)
- Öğretim Görevlileri/Üyeleri Görev Tanımı (GÖR-08)
- Hizmet içi Eğitim Prosesi (HİZ-EĞT-PRS-05)

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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 39/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

40/56

7.4. İletişim

Yüksekokulumuz üst yönetimi Kalite Politikasını, kalite hedeflerini ve başarılarını duyurmak ve çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak amacı ile uygun iletişimi;

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Elektronik Posta
- Telefon/Fax
- Elektronik ekran,
- Whatsapp grupları
- Dilek, Öneri ve Şikayet kutuları,

gibi yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır.

Yüksekokulumuz Birimlerinde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

İlgili Dokümanlar

- Eğitim Değerlendirme Formu (FRM-071)
- Toplantı Tutanağı Formu (FRM-032)

7.5. Dokümante edilmiş bilgi

7.5.1 Genel

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu;

- Yüksekokulumuz, Müdür tarafından onaylanan kalite politikası ve hedeflerini,
- Yönetim temsilcisi tarafından hazırlanan ve Müdür tarafından onaylanan kalite el kitabını,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 40/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

41/56

- Kalite yönetim sistemi standardının istediği dokümanların kontrolü, kayıtların kontrolü, iç tetkik uygun olmayan hizmetin kontrolü, düzeltici ve iyileştirici faaliyet prosedürlerini,
- Proseslerin etkin planlaması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için kuruluş tarafından gerekli olduğu tanımlanan talimatlar, şemalar, görev tanımları, planlar ve listeler gibi destek dokümanlardan oluşturulmuştur.
- Kalite yönetim sistemi standardının gerektirdiği kayıtların tutulmasını sağlamak amacıyla dokümanlar oluşturulmuştur.

İlgili Dokümanlar

- Kalite Politikası
- Kalite El Kitabı (KEK)
- Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PR-01)
- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-06)
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PR-05)

7.5.2 Oluşturma ve güncelleme

Yüksekokulumuz; dokümante 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 41/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

42/56

İlgili Dokümanlar

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PR-01)

7.5.3 Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

- Kalite yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması amacıyla ilgili dokümanlarda belirtilen formlara kayıtların tutulması kontrol edilmektedir.
- Kalite yönetim sistemi dokümanlarında belirtilen formlara tutulan kayıtlar, kaydı oluşturan yetkili personel tarafından fazla tahribat, silinti, kazıntı yapılmadan tutulmakta ve oluşturulan kayıtların yırtılmasını, ıslanmasını, yazılarının silinmesini, buruşturulmasını engelleyecek şekilde gerekli önlemler alınarak kayıtların uzun süreli okunabilir olarak kalmasını sağlar.
- Birimler oluşturdukları kayıtları birimlerinde dosyalarda, klasörlerde, dolaplarda yangından, ıstıdan ve rutubetten koruyacak şekilde muhafaza ederler.
- Kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması ve saklama süresi ve elden çıkarılması için gerekli kontrollerin yapılması amacıyla Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur.

İlgili Dokümanlar

- Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PR-01)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 42/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

43/56

8. OPERASYON

8.1 Operasyonel planlama ve kontrol

Yüksekokulumuz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Bakanlığımızca 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, proses kartları, prosedürler 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 ve prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır.

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 43/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

44/56

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 Bağlı 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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 44/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

45/56

yarıyıl/yıl onur öğrencisi olarak 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 2.50 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 çalışmaları 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 45/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

46/56

İlgili Dokümanlar

- Öğrenci Kayıt Prosesi (ÖĞR-KAY-PRS-01)
- Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi (EĞT-PRS-02)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (SOS-FAAL-PRS-03)
- Satın Alma Prosesi (SAT-ALM--PRS-04)
- Hizmetiçi Eğitim Prosesi (HİZ-EĞT-PRS-05)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (YGG--PRS-06)

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. Yüksekokulumuz Birimlerine özel olarak öğrencilerden gelen taleplerle ilgili yapılan işlemler ve talebin sonucu hakkında yazılı cevap verilmektedir. Öğrenciler tarafından herhangi bir dilek/istek ve şikâyet olması halinde öğrenci tarafından dilek/istek ve şikâyet kutusuna atılır. Dilek/istek ve şikâyet kutusu her ayın son işgünü Yüksekokul Sekreteri tarafından açılarak atılmış olan Dilek/istek/şikâyet formları Müdür ile birlikte incelenerek gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar. Ayrıca öğrenciler isimlerini bildirmek suretiyle Kalite Yönetim Temsilcisine dilek/istek ve şikâyetlerini bildirebilirler.

İlgili Dokümanlar:

- Öğrenci Dilek/Öneri Formu (FRM-033)
- Memnuniyet Anket Formu (FRM-074)

8.2.2 Verilen hizmetler için şartların tayin edilmesi

Yüksekokulumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde gerçekleşmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 46/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	

8.2.3. Verilen hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

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

Kurumumuz görev alanı dahilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetler ile ilgili herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

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.

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 47/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

48/56

İlgili Dokümanlar

- Satın alma Prosesi (SAT-ALM-PRS-04)

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

- Satın alma Prosesi (SAT-ALM-PRS-04)

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

- Satın alma Prosesi (SAT-ALM-PRS-04)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 48/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

49/56

8.5 Verilen hizmetin sunumu

8.5.1 Verilen hizmet sunumunun kontrolü

Yüksekokulumuz hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve proses/prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

- Öğrenci Kayıt Prosesi (ÖĞR-KAY-PRS-001)
- Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi (EĞT-PRS-002)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (SOS-FAAL-PRS-003)
- Satın Alma Prosesi (SAT-ALM--PRS-004)
- Hizmet içi Eğitim Prosesi (HİZ-EĞT-PRS-005)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (YGG--PRS-006)

8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

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

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Yüksekokulumuza 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 saklanmasında EBYS, Arşiv sistemi ve Dokümanların elden imza karşılığı teslimi sistemleri kullanılmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 49/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

50/56

İlgili Dokümanlar

- Arşiv Talimatı (TLM-057)

8.5.3 Öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

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.

8.5.4 Muhafaza

Yüksekokulumuz Birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar dolaplarda saklanarak muhafaza edilir. Yüksekokulumuzca düzenlenen gösteri, konser, fuar, sergi vb. programlara gönderilecek taşınır basılı ve görsel materyallerin vb. araçların depolanmasında, sunum mahalline gönderilmesinde, sunumunda ve geri dönüşünde zarar görmemesi için birimlerince belirlenen prosedürler veya talimatlar doğrultusunda korunması sağlanır.

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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 50/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



8.5.6 Değişikliklerin kontrolü

Yüksekokulumuzda, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim amirleri) ve ilgili faaliyetler dokümanite edilmektedir.

8.6 Verilen hizmetin serbest bırakılması

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

8.7 Uygun olmayan hizmetin kontrolü

Yüksekokulumuz hizmetlerinin uygunluğu Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

İlgili Dokümanlar

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-06)

9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1 Genel

Yüksekokulumuz Birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Kalite El Kitabı'nın 4. Kuruluşun Bağlamı maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Proses Performans İzleme Formu ile Yüksekokulumuz Birimlerinde

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 51/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

52/56

uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)

9.1.2 Öğrenci memnuniyeti

Yüksekokulumuz öğrencileri ve personelleri için şikâyet formları ve dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri oluşturulmuştur.

İlgili Dokümanlar

- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR-06)
- Okul Memnuniyet Anketi (FRM-074)
- Dilek/Öneri Formu (FRM-033)

9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel süreç verilerini girmek ya da periyodik rapor verme işlemini yapmakla görevlidir.

İzleme ve ölçümler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır. Bu raporlar istatistiksel grafiklerle desteklenebilir. Bu sayede sürecin verimliliği değerlendirilerek iyileştirme gerekleri konusunda karar verilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 52/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

53/56

Bazı süreçler, yapılarından kaynaklanan sebeplerle ölçülemeyebilir. Bu takdirde, sürecin izlenmesiyle yetinilir. Proses, kayıtlar üzerinden izlenir.

Yüksekokulumuz, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar.

Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Hizmetten yararlananlar öğrenciler uygulanan memnuniyet anketlerinin ölçüm ve sonuçları (Madde 9.1.2)
- Kalite iç tetkik sonuçları (Madde 9.2)
- Çalışanların memnuniyetinin ölçüm sonuçları
- Veri analiz çalışmaları, düzeltici faaliyetler ile Birim Performans Raporlarının konusu olup, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder.

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel, süreçlerle ilgili ölçme ve değerlendirmeleri gerçekleştirmektedir.

Yüksekokulumuz, hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmet özelliklerini izlemekte ve ölçmektedir. Uygun bulunmayan hizmetler "Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü"ne göre işleme tabi tutulur.

Uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-06)
- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Doç. Dr. Bayram ATASAGUN

Onaylayan
MÜDÜR

Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ

Sayfa No
53/59



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

54/56

9.2 İç denetim

Dokümante edilmiş prosedüre göre iç tetkikler planlanmış ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır.

Yüksekokulumuz, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur.

Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, TSE tarafından düzenlenen iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İç tetkikler, Yüksekokulumuz Birimlerinde yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; Yönetim Temsilcisinin uygun görmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre de artırılabilir.

İç tetkikler, önceki tetkiklerdeki uygunsuzluk durumları, denetim yapılacak alanlar ile proseslerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve bağımsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak;

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

hususları Başkan tarafından planlanır ve İç Tetkik Plan Formu'na kaydedilerek Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 54/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

55/56

Onaylanan İç Tetkik Planının muhafazası Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır. İç Tetkik Planının ilgili birimlere duyurulması Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)
- Dokümante Edilmiş Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-01)
- Tetkik Soru Listesi
- İç Tetkik Planı
- İç Kalite Denetim Raporu Formu

9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

9.3.1. Genel

Üst Yönetim, kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı yapar. Yönetim Temsilcisi'nin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, Üst Yönetim, Yönetim Temsilcisi, Birim Amirleri ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Kalite Yönetim Temsilcisi saklar.

İlgili Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (YGG-PRS-06)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 55/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

56/56

9.3.2. Yönetimin gözden geçirmesi girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı öncesinde, Kalite Yönetim Temsilcisi, birimlerden birim performans rapor formlarını alarak aşağıda belirtilen konu başlıklarını da içerecek şekilde sistem performans raporunu hazırlar. Hazırlanan bu sistem performans raporu Başkan tarafından Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur. Ayrıca sistem performans raporunun elektronik nüshası, toplantıdan önce katılımcılara bilgi amaçlı gönderilir. Tercihen basılı kopyası da toplantı esnasında katılımcılara sunulur.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini; yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleştirme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Hizmetin yürütülmesine ilişkin dilek ve öneriler, anket çalışmaları,
- Hedef kitle memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Yüksekokulumuz birimlerinin proses performansları, hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler,
- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleştirme durumları,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
- İyileştirme önerileri, (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler)
- Dış tedarikçi performansı,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 56/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

57/56

- Kaynaklar,
 - Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler,
- konuları ele alınır.

9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağına kaydedilir. Toplantıya katılanlar tarafından her sayfası imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları birimlere gönderilir. Tutanakta; karar verilen faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu birimler, faaliyetlerin yaklaşık tamamlanma süreleri ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili bilgiler de bulunur.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

- Proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesine,
- Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Amirleri, izlenmesinden ise Yönetim Temsilcileri sorumludur. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı Başkan tarafından kontrol edilerek, Yönetim Temsilcisine bilgi verilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici iyileştirici faaliyetlere de veri teşkil eder.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 57/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

58/56

İlgili Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (YGG-PRS-06)
- Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PR-01)

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Yüksekokulumuz hizmetlerinde öğrenci memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

İlgili Dokümanlar

- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PR-05)
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)
- Memnuniyet Anketleri Formu (FRM-074)

10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

Tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve iyileştirici işlemlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğu anda işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir.

İlgili Dokümanlar

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-06)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 58/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ
MESLEK YÜKSEKOKULU

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

SHMYO-KEK-01

Tarih:

10.11.2017

Revizyon:

02/
30.12.2023

Sayfa:

59/56

10.3. Sürekli iyileştirme

Sürekli olarak iyileştirme Yüksekokulumuzun Kalite Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, Yüksekokulumuzun hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir. Sürekli iyileştirmelerde bu göstergeler önceliklidir.

İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-06)
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PR-05)

SHMYO

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 59/59
Doç. Dr. Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Fulya ÖZTAŞ	