



T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ

TS EN ISO 9001:2015
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

AÜ. KSBF. KEK
İlk Yayın Tarihi : 20.09.2018



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	2 / 26

Önsöz

Bu kalite el kitabı; Akdeniz Üniversitesi Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi'nin Kalite Yönetim Sistemini oluşturan, TS EN ISO 9001:2015 Standart şartlarına uygun, en üst düzeydeki kalite dokümanlarını içermektedir. Bu el kitabı, kaliteyi etkileyen tüm faaliyetler ve bunları gerçekleştiren tüm bölüm ve personel için bağlayıcıdır ve tüm hizmetleri kapsar. Yönetimin onayı olmadan hiçbir bölümü iptal edilemez, değiştirilemez ve üçüncü şahıslara verilemez.

Hazırlayan
Kalite Sorumlusu

Bölüm Onayı
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	3 / 26

Sayfa Numarası	Konu Başlığı	ISO 9001:2015 Standart Maddesi
2	Önsöz	
3	İçindekiler	
6	Genel Tanıtım - Kurumsal Kimlik	
7	Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi'nin Tarihçesi	
8	Kapsam	1
8	Atıf Yapılan Standartlar ve/veya Dokümanlar	2
8	Terimler ve Tarifler	3
8	Kuruluşun Bağlamı	4
8	Kurumun ve Bağlamının Anlaşılması	4.1
9	İlgili Tarafların İhtiyaçlarının ve Beklentilerinin Anlaşılması	4.2
10	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	4.3
10	Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	4.4
13	Liderlik	5
13	Liderlik ve Taahhüt	5.1
13	Kalite Yönetim Sistemi için Liderlik ve Yönetimin Taahhüdü	5.1.1
13	Öğrenci Odağı	5.1.2
13	Politika	5.2
14	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	5.3
14	Planlama	6
14	Risk ve Fırsatların Belirlenmesi Faaliyetleri	6.1
14	Kalite Amaçları ve Bu Amaçlara Ulaşmak İçin Planlama	6.2
15	Değişikliklerin Planlanması	6.3
15	Destek	7
15	Kaynaklar	7.1
15	Genel	7.1.1
15	Kişiler	7.1.2
16	Altyapı	7.1.3
16	Süreçlerin İşletimi için Çevre	7.1.4

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	4 / 26

16	Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	7.1.5
16	Kurumsal Bilgi	7.1.6
16	Yeterlilik	7.2
17	Farkındalık	7.3
17	İletişim	7.4
17	Yazılı Hale Getirilen Bilgi	7.5
17	Operasyon	8
17	Operasyon Planlama ve Kontrol	8.1
17	Ürün ve Hizmetler için Şartların Belirlenmesi	8.2
17	Öğrenci ile İletişim	8.2.1
18	Ürün ve Hizmetlerle ilgili Şartların Belirlenmesi	8.2.2
18	Ürün ve Hizmetlerle ilgili Şartların Gözden Geçirilmesi	8.2.3
18	Ürün ve Hizmetlerle ilgili Şartların Değişmesi	8.2.4
18	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	8.3
18	Kurum Dışından Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	8.4
18	Genel	8.4.1
19	Kontrolün Tipi ve Boyutu	8.4.2
19	Dış Tedarikçi için Bilgi	8.4.3
19	Üretim ve Hizmetin Sunumu	8.5
19	Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	8.5.1
19	Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2
20	Öğrenci veya Dış Tedarikçilere Ait Mülkiyet	8.5.3
20	Muhafaza	8.5.4
20	Teslimat Sonrası Faaliyetler	8.5.5
20	Değişikliklerin Kontrolü	8.5.6
20	Ürün ve Hizmet Sunumu	8.6
20	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	8.7
21	Performansın Değerlendirme	9
21	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	9.1

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	5 / 26

21	Genel	9.1.1
22	Öğrenci Memnuniyeti	9.1.2
22	Analiz ve Değerlendirme	9.1.3
23	İç Tetkik	9.2
23	Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3
23	Genel	9.3.1.
23	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	9.3.2
24	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	9.3.3
24	İyileştirme	10
24	Genel	10.1
24	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2
24	Sürekli İyileştirme	10.3
25	EK 1: Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi Organizasyon Şeması	

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	6 / 26

Genel Tanıtım – Kurumsal Kimlik

- **Kurumun Adı** : Akdeniz Üniversitesi
Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi
- **Bağlı Olduğu Kuruluş** : Akdeniz Üniversitesi
- **Faaliyet Gösterdiği Sektör** : Yükseköğretim
- **Kuruluş Tarihi** : 2015
- **İlgili Mevzuat** : 2809 sayılı kanunun Yükseköğretim Kurumları
Teşkilatı Kanunu (23. Maddesi),
2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu,
124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile
Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında
Kanun Hükmünde Kararname
- **İletişim Adresi** : Temel Eğitim Mah. Spor Cad. No: 14 Kumluca / ANTALYA
- **Telefon No** : 0 242 887 09 10
- **Faks No** : 0 242 887 09 11
- **Web Site Adresi** : <http://kumlucasbf.akdeniz.edu.tr/iletisim/>

Hazırlayan
Kalite Sorumlusu

Bölüm Onayı
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	7 / 26

Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi'nin Tarihçesi

TARİHÇE

Akdeniz Üniversitesi Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi Bakanlar Kurulu'nun 13.04.2015 tarih ve 2015/7598 sayılı kararı ile kurulmuş, kuruluşu 06.05.2015 tarihinde 29347 sayılı karar ile Resmi Gazete'de yayımlanmıştır. Fakülte; Hemşirelik, Çocuk Gelişimi, Sosyal Hizmet ve Sağlık Kurumları Yöneticiliği bölümlerinin açılması amacıyla kurulmuştur. Hemşirelik Bölümü 2017-2018 eğitim öğretim yılında 64 öğrenci ile, Çocuk Gelişimi Bölümü 2018-2019 eğitim öğretim yılında 59 öğrenci ile eğitim-öğretime başlamıştır.

KAPASİTE

Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi Antalya'nın 100 km batısında bulunan Kumluca ilçesinde bulunmaktadır. Kumluca Meslek Yüksek Okulu ile ortak kullandığı 7000 m² lik bina içerisinde ikinci katta eğitimini sürdürmektedir. Fakültenin bulunduğu katta 4 beceri laboratuvarı, 9 derslik, 22 akademik ve idari personel odası, bir toplantı salonu ve bir depo bulunmaktadır. Kumluca Meslek Yüksekokulu ile ortak kullanılan alanda ise bir yemekhane, bir bilgisayar laboratuvarı, bir konferans salonu, bir kütüphane ve 3000 m² açık alan mevcuttur. Ayrıca Fakülte Bahçesinde kantin mevcuttur.

Hazırlayan
Kalite Sorumlusu

Bölüm Onayı
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	8 / 26

1. Kapsam

Fakültemiz;

Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne bağlı birimlerde uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemi, Lisans Eğitim ve Öğretim Hizmetleri Sunumu ile ilgili faaliyetleri kapsamakta ve bu faaliyetlere göre denetlenerek sertifikalandırılmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi, bu hizmetleri sürekli iyileştirerek, uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları dahilinde eğitim öğretim kalitesini artırmayı amaçlamaktadır.

2. Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar

Kalite Yönetim Sistemimiz ISO 9001:2015 Standardı referans alınarak kurulmuş ve uygulanmaktadır. Ayrıca Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini arttırmak için ISO 9001:2015 Standardında atıfta bulunulan bir başka standart ve/veya dokümanlarda kalite yönetim sistemimiz dahilinde uygulanmaktadır. Atıf yapılan diğer referanslar **İç Kaynaklı Güncel Doküman Listesi (21543644.FR.009)** ve **Dış Kaynaklı Güncel Doküman Listesinde (21543644.FR.010)** yer almaktadır.

Kalite El Kitabı içinde, verilen hizmetlerin işleyiş biçimlerinin anlatıldığı prosedürlerde dikkate alınması gereken ulusal ve uluslararası standartlara ve yasal mevzuat gibi düzenlemelere atıflarda bulunmaktadır.

3. Terimler ve Tarifler

Kalite Yönetim Sistemimizde ISO 9000:2015 standardında verilen terimler ve tarifler kullanılmaktadır.

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1 Kuruluş ve Bağlamının anlaşılması

Fakültemizin misyonu ve vizyonu ile ilgili olan ulusal-uluslararası kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tespit edilmiş ve aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır.

İÇ HUSUSLAR (İÇ BAĞLAM)	
İB1	Personelin yetkinliği
İB2	Personel sayısı yetersizliği
İB3	Altyapı yetersizliği
İB4	Merkez kampüs olanaklarına erişim güçlüğü
İB5	Çalışma ortamı ve ergonomi

DIŞ HUSUSLAR (DIŞ BAĞLAM)	
DB1	Yasal mevzuatın güncelliği
DB2	Mevzuatın sık değişimi
DB3	Uygulama alanlarının yetersizliği
DB4	Yerel yönetim ile işbirliği
DB5	Özel sektör ile işbirliği

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	9 / 26

İB6	Bilgi işlem (otomasyon) alt yapısı	DB6	Sivil Toplum Kuruluşları ile işbirliği
İB7	Birimler arası entegrasyon	DB7	Ekonomik koşullar/enflasyon
İB8	Birimler arası iletişim	DB8	Yasal mevzuat hazırlanırken ilgili kurumlarla koordinasyon
İB9	Çalışan motivasyonu	DB9	Teknolojik değişim
İB10	Çalışan memnuniyeti	DB10	Sosyal ve ekonomik çevredeki değişim
İB11	Öğrenci memnuniyeti	DB11	Tedarikçilerin güvenilirliği
İB12	Kurumun verimliliği	DB12	Dış paydaş memnuniyeti
İB13	Uzaktan eğitim	DB13	Hemşirelik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği, Hemşirelik Eğitimi Derneği, Sağlık Bilimleri Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği görüş ve kararları
		DB14	Olağanüstü durumlar (Pandemi, afet vb.)

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Fakültemiz, öğrenci ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı;

- Kalite yönetim sistemi ile ilgili taraflarını,
- Bu ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili olası şartlarını (beklentilerini) aşağıdaki şekilde belirlemiştir.

İLGİLİ TARAF	İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ
Öğrenci	Kaliteli eğitim-öğretim, sağlıklı iletişim, mahremiyete önem verme, şeffaflık, adil/eşit/hakkaniyetli yaklaşım, farklılıklara saygı
Yerel yönetim	Sosyal sorumluluk projelerinin olması, gelen kuralların uygulanması
Kurum ve kuruluşlar (İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü, Kumluca Eğitim Vakfı, İlçe Sosyal Hizmet Müdürlüğü)	Multidisipliner projelerin olması, Kurumun işleyişine uygun bir şekilde eğitim öğretim uygulamalarının yapılması
Sağlık Kuruluşları (İlçe Sağlık Müdürlüğü, İlçe Devlet Hastanesi, Toplum	Kurumun işleyişine uygun bir şekilde eğitim öğretim uygulamalarının yapılması Hizmet içi eğitimlerin desteklenmesi

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	10 / 26

Ruh Sağlığı Merkezi, Özel Sağlık Merkezleri ve diğerleri)	Multidisipliner projelerin olması
TSE	Eğitim öğretim faaliyetlerinin, Kalite Yönetim Standartlarına göre yürütülmesi
Yönetim (Rektörlük)	Taleplerin açık ve net ifade edilmesi, işin kaliteli ve zamanında yapılması, hizmet alanlarının objektif olması, doğru beyanda bulunulması, tutarlı olunması, tarafsız olunması, öngörülü olunması
Çalışan	Ergonomik çalışma ortamı (araç-gereç ve donanımın yeterli olması), kişisel gelişimlerin desteklenmesi, liyakat ilkesinin uygulanması, personelin iş odaklı ve objektif değerlendirilmesi, personel arasında adil/eşit iş bölümünün yapılması, personel eğitimlerinin amacına hizmet etmesi ve ona göre eğitim programlarının düzenlenmesi, iş kanunları ve iş güvenliği, sağlık ve emniyet, takdir edilme, ödüllendirilme, mesleki standartların ve yeterliliklerin belirlenmesi
Tedarikçiler	Satın alma hacminde ve kapsamında artış, uzun süreli temin sözleşmesi, gelecek satın almalar için bilgilendirilme, zamanında ödeme
Özel Sektör (Sivil Toplum Kuruluşları)	Sosyal sorumluluk projelerinin olması

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Akdeniz Üniversitesi Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi, TSE EN ISO 9001:2015 Standart şartları referans alınarak uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemi, 7.1.5. maddesi (Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü) ve 8.3 maddesi (Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi) hariç tutularak tüm faaliyetler için uygulamaya geçilmiştir. Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne bağlı birimlerde uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemi, Fakülte kapsamında yürütülen faaliyetlere göre denetlenmekte ve sertifikalandırılmaktadır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

Akdeniz Üniversitesi Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi ISO 9001:2015 Standardının şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyduğumuz süreçleri ve bunların birbiri ile etkileşimlerini belirleyerek kalite yönetim sistemini kurmuş, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmektedir. Fakültemizde, TS EN ISO 9001:2015 Standardı referans alınarak, ana ve alt süreçler belirlenmiştir. Akdeniz Üniversitesi Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi Kalite Yönetim Sistemi, 3 (üç) ana süreç ve bu süreçlere bağlı alt süreç modeli üzerine yapılandırılmıştır. Akdeniz Üniversitesi Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi ana ve alt süreçleri aşağıdaki şemada gösterildiği gibidir:

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



Hazırlayan
Kalite Sorumlusu

Bölüm Onayı
Kalite Yönetim Temsilcisi

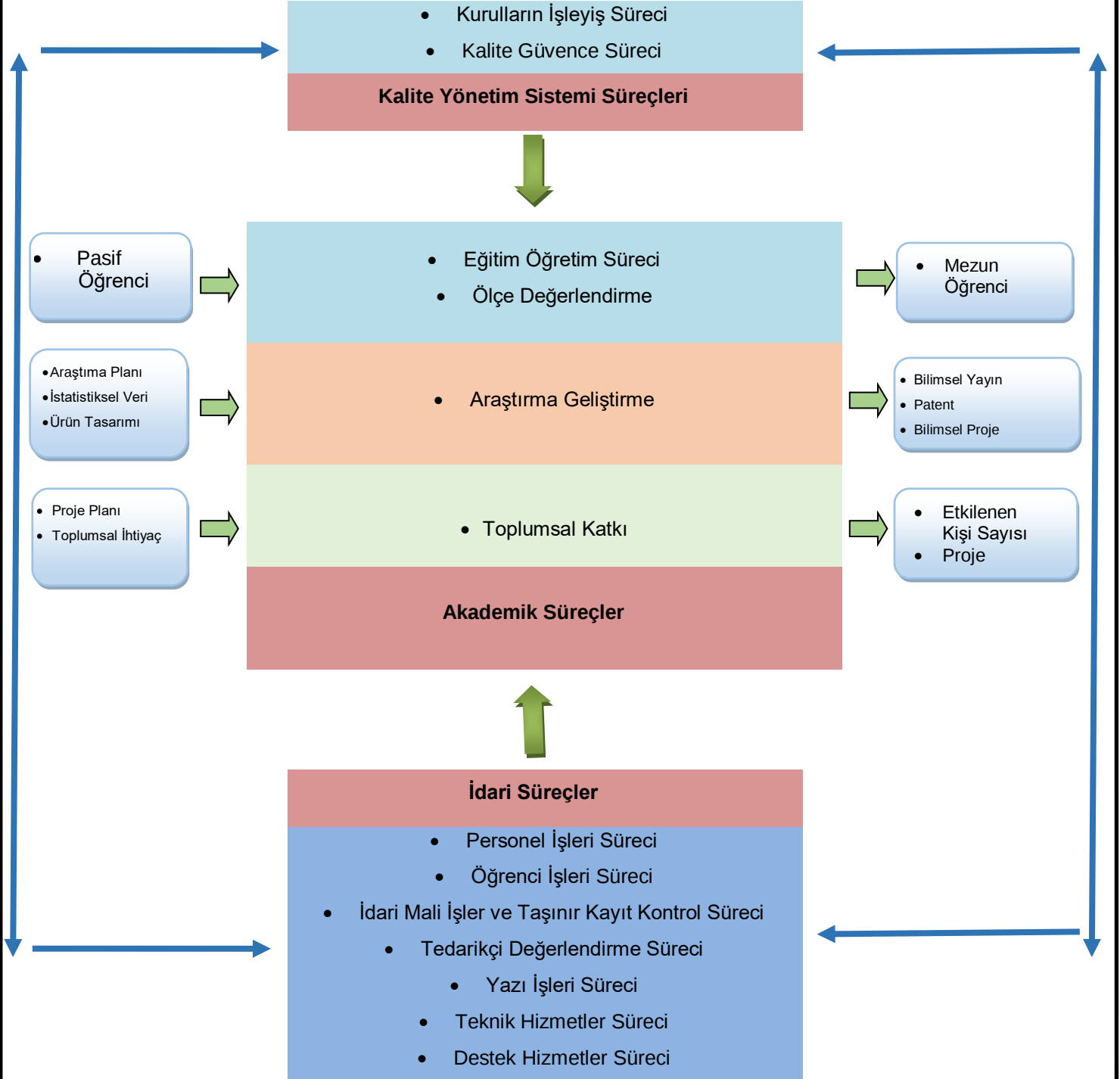
Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	12 / 26

Şemada belirtilen ana ve alt süreçlerle ilgili süreç tanımları yapılmış, süreçler ile ilgili yürütülen iş ve işlemlere bağlı olarak süreç etkileşim şeması belirlenmiş ve aşağıda gösterilmiştir.



Hazırlayan
Kalite Sorumlusu

Bölüm Onayı
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	13 / 26

--	--	--

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	14 / 26

5. Liderlik

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Kalite Yönetim Sistemi için Liderlik ve Yönetimin Taahhüdü

Fakültemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ile ilgili aşağıda tanımlanan liderlik ve taahhütlerde bulunmaktadır (Kalite Politikamız, Kalite Hedeflerimiz, **Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (47526611.PR.07)**, Stratejik Planlama).

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliğini,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulacağı ve bunların Fakültemizin stratejik yönü ve iç/dış unsurları (bağlamı) ile uyumluluğun güvence altına alınacağını,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, Fakültemizin Süreçleri ile entegre olduğunu güvence altına alınacağını,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edileceğini,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınacağını,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılabileceğini,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınacağını,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, istihdam edileceğini, yönlendirileceğini ve destekleneceğini,
- İyileştirmenin teşvik edileceğini,
- Tüm çalışanlarımızın liderliğini göstermek için destekleneceğini taahhüt eder.

5.1.2. Öğrenci Odağı

Fakülte Üst Yönetimi, öğrenci odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhütlerini aşağıdaki faaliyetler ile güvence altına almaktadır.

- Fakülte Yönetimi ile Öğrenci Temsilcileri arasında öğrenci ihtiyaçlarının belirlendiği, eğitim ve öğretimle ilgili konuların yer aldığı Dönem Sonu Değerlendirme Toplantısı yapılır.
- Öğrenci memnuniyetinin artırılması için İyileştirme Planı oluşturulur ve uygulanır.
- Hizmetlerimizin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatları belirlemek için öğrenci memnuniyet anketi uygulanır.

5.2. Politika

Fakülte Üst Yönetimi, Kalite Politikasını tespit ederek dokümante etmiş ve Dekan onayından sonra yayınlamıştır. Belirlenen Kalite Politikasının tüm çalışanlara duyurulması ve çalışanlarımızın kalite bilincinin geliştirilmesi amacıyla eğitimler düzenlenmiş ve Fakültemiz web sayfasında yayınlanmıştır.

Kalite Politikası

Kalite Yönetim Sistemi anlayışı doğrultusunda eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve toplumsal hizmet alanlarında etkin ve verimli olmak, akademik ve idari personelin kişisel ve mesleki gelişimini sürekli

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	15 / 26

desteklemek/iyileştirmek, iç ve dış paydaşları sürece dahil etmek, topluma ve çevreye duyarlı, bölgesinde öncü bir eğitim ve araştırma kurumu olmaktır.

Misyon

Birey, aile ve toplumun sağlığını koruma, geliştirme ve iyileştirmede bilimsel ve teknolojik gelişmeler kapsamında kişisel ve mesleki alanda kendini sürekli yenileyen, araştıran, eleştirel düşünen, farklılıklara saygılı, kalite standartları doğrultusunda bilinçli ve donanımlı sağlık profesyonelleri yetiştirmek.

Vizyon

Eğitim, araştırma ve uygulama alanında değişime ve gelişime açık, nitelikli sağlık profesyonelleri yetiştiren ve sağlık hizmetlerine yön veren, bölgesinde öncü bir eğitim kurumu olmaktır.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Fakültemiz içerisinde görev alan tüm personelimizin sorumlulukları, yetkileri ve bunlar arasındaki yatay ve dikey ilişkiler Organizasyon Şemasında tanımlamıştır (**Ek 1**). Organizasyon Şemasında tanımlanan her birim için görev yetki ve sorumluluklar Görev Tanımlarında açıklanmıştır. Organizasyon Şeması; tüm çalışanlara duyurulması amacıyla Fakültemiz web sayfasında yayınlanmıştır.

Ayrıca;

- Kalite yönetim sisteminin, bu standardın şartlarını karşılamaının güvence altına alınması,
- Süreçlerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili üst yönetime raporlama yapılması
- Fakültemizin tamamında öğrenci odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemindeki değişikliklerin planlanması ve uygulanması, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün güvence altına alınması için Kalite Yönetim Temsilcisi atanmıştır.

6. Planlama

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Fakültemiz kalite yönetim sistemini planlarken, iç/dış hususları ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini göz önünde bulundurarak **Risk Değerlendirme Prosederü (21543644.PR.13) doğrultusunda** Süreç tabanlı risk ve fırsatlarını belirlemiş, tayin etmiş ve değerlendirerek **Süreç Kartları (21543644.FR.005) ve Aksiyon Planlarında (21543644.FR.073)** dokümante etmiştir.

6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Fakülte Üst Yönetimi, Hizmet şartlarının karşılanması için gerekli olan şartlarda dâhil olmak üzere, ölçülebilir ve kalite politikası ile tutarlı kuruluşumuzun ilgili fonksiyon ve seviyelerinde kalite amaçlarını belirlemiştir.

Kalite amaçları her yıl sonunda yapılan Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında belirlenmekte ve Hedef Takip Formu ile bütün çalışanlara duyurulmakta ve Fakülte web sayfasında yayınlanmaktadır.

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	16 / 26

Birimlere ilişkin hedefler Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi **2018 Yılı Amaç (Hedef) Takip Planında (21543644.FR.035)** belirtilmiştir.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemindeki olası değişiklikler, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde KYS'nin bütünlüğü ve kaynakların varlığı göz önünde bulundurularak YGG Toplantısı'nda belirlenir.

7. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Fakültemiz, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve sağlamıştır. Fakülte kaynakları belirlenirken aşağıdakiler dikkate alınmıştır.

- Var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamaları,
- Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceği.
- Fakülte Performans Raporlarının, ürün ve hizmetlerin öğrencilerimizin beklentilerini karşılayabilmesi için gerekli kaynaklar şu şekilde sınıflandırılır;
- İnsan kaynakları,
- Altyapı ve çalışma ortamı,
- Mali kaynaklar,
- Bilgi kaynakları.
- Fakülte, bir sonraki yıla ait kaynak ihtiyaçlarını bütçe hazırlama faaliyetleri sırasında belirler, yatırım ve bütçe planlarına göre ilgili ihtiyaçları karşılar. Acil kaynak ihtiyacı olur ise, hedeflerin ölçülmesi ve **Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları** sonucunda alınan kararlar doğrultusunda hareket edilir.

7.1.2. Kişiler

Fakülte, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin etmiş ve mevcudiyetini sağlamıştır. Hizmet kalitesini etkileyebilecek birimlerde çalışan tüm personelimiz, öğrencilerin istek ve beklentilerine cevap verebilecek düzeyde eğitim, bilgi, beceri ve yeterliliğe sahiptir ve bunlar her birimin görev tanımı ile garanti altına alınmıştır.

Görevli personelin görevinin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlara uygun tutum kazanmalarını sağlamak ve verilecek görevlere hazırlanmaları için uygulanacak hizmet içi eğitimin hedefleri, ilkeleri, planlama esasları ve değerlendirme usulleri ile diğer hususlar Akdeniz Üniversitesi hizmet içi eğitim planına göre yürütülmektedir. Personelin eğitim, beceri ve deneyimleri ile ilgili kayıtlar, Personel İşleri tarafından personel özlük dosyalarında muhafaza edilmektedir. Olağanüstü haller gibi toplantıların yüz yüze olmasının mümkün olmadığı durumlarda fakülte ile ilgili tüm toplantılar, eğitimler, iç ve dış tetkikler uzaktan (online) yapılır.

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	17 / 26

7.1.3. Altyapı

Fakülte, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için bina, çalışma alanı ve ilgili tesislerin teçhizat, taşıma, iletişim gibi konularda gerekli olan alt yapı ihtiyaçlarını tespit etmiş ve bu ihtiyaçları gidermiştir. Sürekliliğin sağlanması ve hizmetlerin kesintiye uğramaması amacı ile ihtiyaç duyulan makine, ekipman ve teçhizat için **Teknik Hizmetler Prosedürü (47526611.PR.17)**, ilgili talimatlar ve bakım planları oluşturulmuştur.

7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

Fakülte, süreçlerin işletimi, hizmetin uygunluğu ve personelin çalışma alanları için gerekli olan çevreyi (çalışma ortamını) belirlemiş, ekipman ve donanımı sağlamıştır. Çalışma ortamı şartları sosyal, psikolojik ve fiziksel olarak (her iklim şartlarında) hizmetlerin kesintisiz devam etmesini sağlayacak şekilde oluşturulmuştur.

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Fakültede cihazlarının kalibrasyonu yapılmadığından dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Fakülte, süreçlerinin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin etmiştir. Öğrenci ve akademik personelin ihtiyaç duyduğu bilgiler KYS’de mevcut olup fakülte web sitesinden erişim sağlanmaktadır.

7.2. Yeterlilik

Fakülte organizasyon yapısındaki bütün birimlerde çalışabilecek personelin yeterliliği, personelde olması gereken nitelikler her birim ve kadro için tespit edilmiş ve **Görev Tanımlarında** belirtilmiştir.

Fakülte Yönetimi mevcut personel yapısıyla Kalite Yönetim Sisteminin gereksinimlerini karşılayacak nitelikte olmakla birlikte, eğitimin kişisel gelişim ve Kurum performansı üzerine etkisinin yüksek olduğu bilinciyle çeşitli dönemlerde planlı eğitimler düzenlemektedir. Her yılın sonunda yazı ile Fakültenin bütün akademik ve idari birimlerinden eğitim talepleri alınmakta ve bu talepler yıl sonunda yapılan Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında bütün katılımcıların onayına sunulduktan sonra **Hizmet İçi Eğitim Plan Formu (21543644.FR.049)** oluşturulmakta ve **Hizmetiçi Eğitim Prosedürü (47526611.PR.09)** doğrultusunda ilgili personele düzenli eğitimler verilmektedir. Eğitimin etkinliği her eğitim sonrasında Eğitim Değerlendirme Formu ile değerlendirilmektedir. Tüm eğitim kayıtları Personel Biriminde ve Otomasyon Programında kayıt altına alınmakta ve muhafaza edilmektedir.

7.3. Farkındalık

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	18 / 26

Fakülte, kurumda çalışan tüm akademik ve idari personele kalite politikası, amaçları, faydaları hakkında eğitimler düzenleyerek tüm personelin farkındalığını güvence altına almaktadır. Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda, kalite toplantı kararları doğrultusunda karar verilir.

7.4. İletişim

Fakülte, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini dikkate alarak iç ve dış paydaşlarla ihtiyaçlar ve beklentiler doğrultusunda telefon, resmi yazılar, e-posta, EBYS sistemi, form yolu, ilan panosu, fakülte web sayfası ve OBS aracılığıyla gerekli zamanlarda iletişimi sağlamaktadır.

7.5. Yazılı Hale Getirilen Bilgi

Kalite Yönetim Sistemi içerisinde kullanılan İç ve Dış Kaynaklı Dokümanlar ve kayıtlar, şartlara uygun olarak kontrol altında tutulmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminde gerekli görülen dokümanların ve kayıtların nasıl kontrol altında bulundurulacağı, dağıtımı ve elden çıkarılması v.s. ile ilgili konular **Revizyon Takip Tablosu (21543644.FR.008)**, **Kalite El Kitabı (AU.KSBF.KEK)**, **Dış Kaynaklı Güncel Döküman Listesi (21543644.FR.010)**, **İç Kaynaklı Güncel Döküman Listesi (21543644.FR.009)**, **Dökümanların Kontrolü Prosedürü (47526611.PR.02)**, **Kayıtların Kontrolü Prosedürü (47526611.PR.03)** ve **Döküman Kodlama Rehberinde (2153644.RR.01)** tanımlanmıştır.

8. Operasyon

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Fakülte Üst Yönetimi tarafından; eğitim-öğretim hizmetini gerçekleştirmek için gerekli olan süreçler oluşturulmuş ve planlanmıştır. Sürekli iyileştirme sağlayabilmek için periyodik olarak izlenmektedir.

Operasyonel kontrolde, hazırlanmış olan iç kaynaklı dokümanlara ve **Dış Kaynaklı Güncel Döküman Listesinde (21543644.FR.010)** tanımlanan (Yükseköğretim Kanunu, Devlet Memurları Kanunu v.b.) şartlara uygunluk esas alınmıştır.

Süreçlerin sonucunda hizmetin şartları karşıladığına dair kayıtlar oluşturulmakta ve ilgili birimlerde **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (47526611.PR.03)** uygun olarak muhafaza edilmektedir.

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Öğrenci ile iletişim

Fakülte tarafından verilen eğitim-öğretim hizmetleri ile ilgili her türlü İtiraz, Dilek, Öneri ve İsteklerini iletebilmeleri için gerekli düzenlemeler ve dokümantasyon oluşturulmuştur. **Veri Analiz Prosedürü (47526611.PR.05)** doğrultusunda, memnuniyet anketleri, fakülte binasındaki İstek/Öneri Kutusu ve Fakülte web sitesindeki **İstek ve Öneri Bildirim Formu (47526611.FR.21)** aracılığıyla öneri ve istekler alınmakta ve

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	19 / 26

değerlendirilmektedir. Ayrıca Fakülte Yönetimi ile öğrenciler arasında Dönem Sonu Değerlendirme Toplantısı yapılmaktadır.

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Belirlenmesi

Fakülte, eğitim-öğretim hizmetleri sırasında ve sonrası faaliyetler dahil olmak üzere ilgili tarafın beyan ettiği şartlarını, beyan edilmeyen ancak amaçlanan hizmet için gerekli olan şartlarını, hizmete ilişkin birincil ve ikincil yasal ve mevzuat şartlarını ve varsa ilave (ek) şartlarını yasal mevzuat ve standartlar doğrultusunda hazırlanan bütün yazılı dokümanlarda belirlemektedir.

8.2.3. Ürün ve Hizmetlerle İlgili Şartların Gözden Geçirilmesi

Belirlenmiş olan şartlar için hizmet sunulmadan önce ilgili birimler (Akademik Kurul, Yönetim Kurulu, diğer ilgili kurul ve komisyonlar) tarafından gözden geçirilmekte ve hizmetle ilgili faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Gerekli olması durumunda bazı konular Dekanlık tarafından da gözden geçirilebilir.

İfade edilenlerden farklı bir hizmet şartı ortaya çıkması durumunda Dekanlık tarafından durum değerlendirilerek karara bağlanmakta veya Fakülte Yönetim Kurulunun onayına sunulmaktadır. Gözden geçirme ve bu gözden geçirmeden kaynaklanan faaliyetlerin sonuçlarına ait kayıtlar muhafaza edilmektedir.

8.2.4. Ürün ve Hizmetlerle İlgili Şartların Değişmesi

Tüm hizmetler kanuni çerçevede yürütülmektedir (2809 sayılı kanunun Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu -23. Maddesi, 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname). Fakültede sunulan eğitim-öğretim şartlarının değişmesi durumunda ilgili dokümanate edilmiş bilgi değiştirilir ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar olması sağlanır. İç/dış iletişim kanalı yoluyla öğrenciler haberdar edilir.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Fakültede ürün tasarımı yapılmadığından dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4. Kurum Dışından Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1.Genel

Dışarıdan Tedarik edilecek olan Süreç/Ürün veya Hizmetlerin Hizmet gerçekleştirmeye olan etkisini göz önünde bulundurarak ürün/hizmet kalitesini etkileyen hizmet/malzemeler **İdari ve Mali İşler Ve Taşınır Kayıt Kontrol Prosedürü (47526611.PR.15), Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü (47526611.PR.16), Tedarikçi Performans Değerlendirme Formları (21543644.FR.021) ve Teknik Şartname Formlarında (47526611.FR.49)** tanımlamaktadır. Tanımlamalarda ürüne/hizmete yapılacak kontroller ve kabul kriterleri

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	20 / 26

belirlenmiştir. Kabul kriterleri dışında kalan hiç bir ürün/hizmet teslim alınmamaktadır. Ayrıca tüm tedarikçiler ürün/hizmet sağlama yeteneği bazında değerlendirilmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Fakülte, satın alınan ürünün/hizmetin belirtilmiş olan satın alma şartlarını karşılayıp karşılamadığını **Teknik Şartname Formu (47526611.FR.49)**, **Muayene ve Kabul Komisyonu Tutanagi Formu (47526611.FR.54)** ve **Tedarikçi Performans Değerlendirme Formları (21543644.FR.021)** aracılığı ile kontrol etmekte ve belirtilen şartlara uygun olan ürünü/hizmeti kabul etmektedir. Kontrol işlemi, ürün/hizmet Fakülteye geldiğinde veya tedarikçilerin mahallinde yapılabilir.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Tedarikçilere satın alınacak ürün/hizmetler hakkında ilgili birimler tarafından hazırlanan ayrıntılı **Teknik Şartname Formu (47526611.FR.49)**, **Piyasa Fiyat Araştırma ve Teklif Formu (47526611.FR.55)** ile özellikleri açıklayıcı bilgiler iletilmektedir.

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim-öğretim hizmetleriyle ilgili bilgileri ve özelliklerini açıklayan bilgiler belirlenerek gerekli birimlerde mevcudiyeti sağlanmış ve Fakültemiz web sayfasında bütün dokümanlar yayınlanmıştır.

- Fakültenin temel hizmet süreçlerinde yer alan faaliyetlerin sistematik bir düzen içerisinde gerçekleştirilmesi amacı ile ürün/hizmet prosedürleri, iş akış şemaları hazırlanmıştır. Belirlenen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında gerekli olan referans dokümanları (prosedür, talimat, mevzuat, vb.) hazırlanmış olup ilgili faaliyetlerin sorumluları tarafından uygulanması sağlanmaktadır.
- Fakültede temel hizmet süreçlerinin gerçekleştirilmesi sırasında ihtiyaç duyulan ve faaliyetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan makine, teçhizat, yazılım, donanım vb. kaynak ihtiyacı belirlenir ve birimin mali yıl bütçesi doğrultusunda satın alınır. Uygun donanımın doğru kullanılması amacı ile gerekli görülen çalıştırma talimatları da hazırlanmıştır.
- Temel ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerinde yer alan faaliyetlerin gerçekleşme aşamalarında, mevzuat gereği sorumlu veya yetkilendirilmiş personel tarafından onay verilir.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Fakültede eğitim-öğretim süresince tanımlama ve izlenebilirlik; öğrenci numarası OBS ve EBYS ile takip edilmektedir.

8.5.3. Öğrenci veya Dış Tedarikçilere Ait Mülkiyet

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	21 / 26

Fakülte, öğrencilere ait bilgi, belge veya dokümanları muhafaza etmektedir. Öğrenci mülkiyeti kapsamındaki bu varlıklar kanuni yaptırımlar hariç ilgili tarafın bilgisi olmadan 3. taraflarla kesinlikle paylaşılmaz. Kurumun kontrolü altına giren bu tip varlıklar **Arşiv İşleyiş Prosedürü (47526611.PR.14)** ve **Kayıtların Kontrolü Prosedürü (47526611.PR.03)** doğrultusunda güvenli ortamda ve/veya arşivde muhafaza edilir.

8.5.4. Muhafaza

Fakülte, amaçlanan hizmetlerle ilgili kayıtların muhafazası, taşınması, arşivlenmesi ve korunması **Kayıtların Kontrolü Prosedürü (47526611.PR.03)** ve **Arşiv İşleyiş Prosedürü (47526611.PR.14)** doğrultusunda sağlamaktadır.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Fakülte, eğitim-öğretim hizmetlerin sona ermesi durumunda, birincil ve ikincil mevzuat şartları, hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçları, öğrenci şartlarını ve geribildirimlerini kapsayacak şekilde sağlamakta ve kayıtlarını oluşturmaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Fakültede şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla verilen eğitim-öğretim hizmetleri her yıl periyodik olarak yeniden değerlendirilmekte ve kayıtları oluşturulmaktadır.

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Fakülte, uygun aşamalarda hizmetin şartları karşıladığını ve etkin olarak uygulanabilirliğini sağlamak için gerekli **Eğitim Öğretim Prosedürü (47526611.PR.01)**, **Öğrenci İşleri Prosedürü (47526611.PR.11)** oluşturulmuş ve prosedürlere göre faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Gerçekleştiren faaliyetler ile ilgili kayıtlar oluşturulur ve yetkili personel tarafından onaylanır.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Fakültede gerçekleştirilen faaliyetlere bağlı olarak ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin şartları karşılamaması durumunda, yanlışlıkla kullanımın önlenmesi amacı ile Fakülte Yönetimi tarafından onaylanarak yayımlanan, **Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrol Prosedürü (47526611.PR.04)** yürürlüğe konmuştur.

- a) Ürün/Hizmet gerçekleştirme aşamalarında, uygun olmayan ürün ya da hizmetin yanlışlıkla kullanımının önlenmesi amacı ile birim amirlerinin yapılan iş ve işlemler ile ilgili onayı, ürünün veya hizmetin kullanıma sunulmasını sağlar. Ürün/hizmet gerçekleştirme aşamalarında tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi ile ilgili gereksinim duyulan düzeltme işlemleri birim amirinin yönlendirilmesi ile ilgili personel tarafından gerçekleştirilir.

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	22 / 26

- b) Fakülte tarafından, satın alınan ürün ya da hizmetler teslim aşamasında teknik şartnamelere uygunluk açısından kontrol edilir ve kontroller sırasında şartları karşılamadığı tespit edilen ürün ve hizmetler ile ilgili, Yapım İşleri, Mal ve Hizmet Alımları ile ilgili Kamu İhale Kurumu tarafından yayımlanmış olan yönetmelikler doğrultusunda gerekli olan işlemler yapılır ve ilgili tutanaklar düzenlenir.
- c) Ürün/hizmet gerçekleştirme aşamalarında yerine getirilen iş ve işlemler sırasında tutulan kayıtlar, faaliyeti gerçekleştiren sorumlu tarafından, **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (47526611.PR.03)** göre muhafaza edilir.

9. Performans değerlendirme

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Fakülte, hizmet uygunluğunu göstermek, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli olan izleme, ölçme ve analiz faaliyetlerini **Veri Analiz Prosedürü (47526611.PR.05)** doğrultusunda planlayarak gerçekleştirmektedir.

Analiz Yapılan	Kullanılan Doküman	Periyot	Sorumlular
- Uygulama derslerle ilgili memnuniyet - Dersin laboratuvar uygulamalarından memnuniyet - Öğrenci işleri biriminden duyulan memnuniyet - Öğrenci memnuniyeti - Ders ve öğretim elemanından memnuniyet	Ders Uygulamaları ve Öğrenci İşleri Birimi Değerlendirme Anketi OBS üzerinden	Yılda bir kez	-İlgili dersin öğretim elemanları -VAE -Dekan
- Kurumdan memnuniyet - Fakülte Yönetiminden memnuniyet - İdari ve Mali İşler Biriminden memnuniyet - Öğrenci İşleri Biriminden memnuniyet - Personel İşleri Biriminden memnuniyet - Teknik Hizmetler Biriminden memnuniyet - Destek Hizmetler Biriminden memnuniyet - Yazı İşleri Biriminden memnuniyet - Fiziki Olanaklardan memnuniyet	Akademik Personel Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	-VAE -Dekan
- Kurumdan Memnuniyet - Fakülte Yönetiminden Memnuniyet - İdari ve Mali İşler Biriminden Memnuniyet	İdari Personel Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	-VAE -Dekan

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	23 / 26

- Öğrenci İşleri Biriminden Memnuniyet - Personel İşleri Biriminden Memnuniyet - Teknik Hizmetler Biriminden Memnuniyet - Destek Hizmetler Biriminden memnuniyet - Fiziki Olanaklardan Memnuniyet			
- Hizmet içi eğitimlerden duyulan memnuniyet	Eğitim Değerlendirme Anketi	Her eğitim sonunda	-Bilimsel/ Sosyal Etkinlikten sorumlu öğretim elemanları -Dekanlık
- Dış paydaşların memnuniyet algısı	Dış Paydaş Anketi	Yılda bir kez	-VAE -Dekanlık
- İstek/Öneriler (Web)	Web istek öneri linki	Günlük	-Fakülte sekreteri -VAE -Dekanlık
- Düzeltici Faaliyet taleplerinin konularına göre sayısının ve kapatılma oranlarının değerlendirilmesi	DF Formları	Yılda bir kez	-FKB -Dekanlık
- Birimlerde verilen hizmetin değerlendirilmesi	Performans Raporları Birim Faaliyet Raporu	6 ayda bir Yılda bir kez	-VAE -Dekanlık

9.1.2. Öğrenci Memnuniyeti

Fakülte'de öğrencilere sunulan hizmetlerin etkinliğini değerlendirmek amacıyla Öğrenci Memnuniyet Anketi uygulanmakta ve bu anket sonuçları **Veri Analiz Prosedürü (47526611.PR.05)** doğrultusunda değerlendirilmektedir. Değerlendirme sonuçları ilgili kurul ve komisyonlarda görüşülmekte ayrıca her yıl yapılan **Yönetimin Gözden Geçirme** toplantısında değerlendirilmektedir. Gerekli olması durumunda Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Fakülte'de öğrencilere sunulan hizmetlerin gereksinim duyulan iyileştirme faaliyetlerini başlatabilmek amacı ile **Bireysel Öneri Prosedüründe (47526611.PR.06)** belirtilen metotlar uygulanır.

9.1.3. Analiz ve değerlendirme

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	24 / 26

Fakülte, Kalite Yönetim Sistemiminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini sağlamak için, aşağıda tanımlanan verileri toplamakta ve analiz etmektedir. Veri analizleri periyodik olarak Veri Analiz Ekibi tarafından yapılmakta ve kayıtları ilgili birimlerde muhafaza edilmektedir.

- Hizmetlerin uygunluğu,
- Öğrenci, çalışan memnuniyet derecesi,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış Paydaş memnuniyet derecesi,
- Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

9.2. İç Tetkik

Fakültede, uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin, planlanmış düzenlemelere, tüm yasal şartlara ve **TS – EN ISO 9001:2015** standardının şartlarına uyduğunu, etkin bir şekilde uygulandığını ve sürdürüldüğünü, kontrol ve teyit etmek için planlanmış aralıklarla İç Tetkikler gerçekleştirilmektedir. İç tetkikler Akdeniz Üniversitesi havuzundan bağımsız iç tetkikçiler tarafından **İç Tetkik Prosedürü (21543644.PR.05)** doğrultusunda yapılmaktadır. Gerçekleştirilen İç tetkiklere ilişkin kayıtlar muhafaza edilmektedir.

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Fakülte, Dekan, Kalite Yönetim Temsilcisi ve diğer Fakülte Üst Yönetiminin liderliğinde Kalite Yönetim Sisteminin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini, kalite politikasını, kalite hedeflerini ve iyileştirme faaliyetlerini planlanmış aralıklarla yılda en az 1 (bir) defa gözden geçirmekte ve gerekli kararları almaktadır. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı **Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (47526611.PR.07)** doğrultusunda yapılmaktadır.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerin durumu,
- KYS ile ilgili iç ve dış husulardaki değişiklikler,
- Müşteri (Öğrenci) memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite amaçlarına erişme derecesi,
- Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	25 / 26

- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Tetkik sonuçları,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar maddelerini kapsar.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları;

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

- İyileştirme için fırsatlar,
- KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- İhtiyaç duyulan kaynaklar.

10. İyileştirme

10.1. Genel

Fakülte, öğrenci şartlarını karşılamak ve gelecekteki ihtiyaçlarını belirlemek, hizmetlerini iyileştirmek, istenmeyen etkileri azaltmak veya yok etmek, öğrenci memnuniyetini ve Kalite Yönetim Sistemi etkinliğini arttırmak için gerekli faaliyetleri düzeltme, düzeltici faaliyetler veya Yönetimin Gözden Geçirme Faaliyetlerini kullanarak iyileştirmektedir.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Fakülte, uygunsuzlukların nedenlerini gidermek ve tekrarlarını önlemek için karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine göre tedbirler almaktadır. Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetlerle ilgili nelerin yapılacağı ve sorumluluklar **Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrol Prosedürü (47526611.PR.04)** ve **Düzeltici Faaliyet Prosedüründe (47526611.PR.08)** tanımlanmıştır.

10.3 Sürekli İyileştirme

Fakülte, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirmesi çıktılarını, iyileştirme fırsatı olarak değerlendirmektedir.

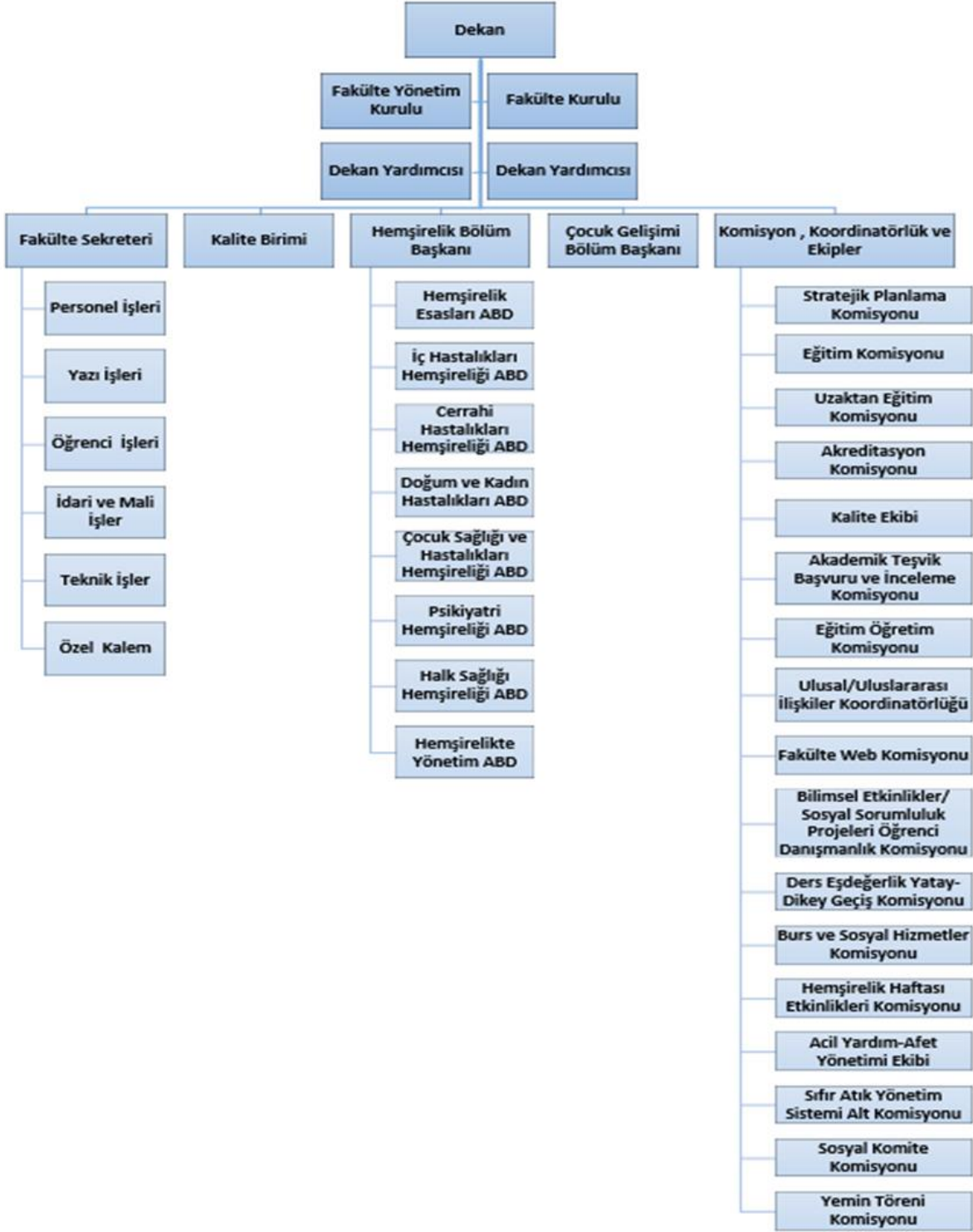
EK 1: Kumluca Sağlık Bilimleri Fakültesi Organizasyon Şeması

Hazırlayan Kalite Sorumlusu	Bölüm Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
KUMLUCA SAĞLIK BİLİMLERİ
FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.KSBF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.09.2018
Revizyon No	07
Sayfa No	26 / 26



Hazırlayan
Kalite Sorumlusu

Bölüm Onayı
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan