




**Tıp Fakültesi**

**Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi**

**Kalite El Kitabı**

**Kasım 2023**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Sistem Onayı</b>	<b>Yürürlük Onayı</b>
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>01</b>
		Sayfa	<b>23</b>

**MARMARA ÜNİVERSİTESİ  
TIP FAKÜLTESİ  
ISO 9001:2015  
KALİTE EL KİTABI  
23 SAYFADIR  
29.11.2023**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Sistem Onayı</b>	<b>Yürürlük Onayı</b>
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>02</b>
		Sayfa	<b>23</b>

## ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyetine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir. Kurumumuzda Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) işlerliğini kazandırmak üzere hazırlanan ve Tıp Fakültesi Kalite Yönetim Sistemini tanıtan Kalite El Kitabı, sistemin en üst düzeydeki dokümanıdır.

Proses, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Tıp Fakültesini tanıtıcı bilgilerin yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirme son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini izah eden bölümleri içermektedir.

Bu çerçevede; Fakültemizde verilen hizmetleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi planlanmaktadır. Tıp Fakültesi olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve bir hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda Fakültemizde Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla Fakültemize tahsis edilen kaynakların verimliliğinin ve bu alanlarda sunulan hizmetlerin etkinliğinin artırılması sonucunda ülkenin ihtiyaç duyduğu nitelikli hekimlerin yetiştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu itibarla, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55 inci maddesi ile bu Kanuna 5436 sayılı Kanununun 15 inci maddesi ile eklenen hükümler gereğince ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin Fakültemizde başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

## KAPSAM

### 1.5 Kapsam

Fakültemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı “Eğitim -Öğretim, AR-GE çalışmaları” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>03</b>
		Sayfa	<b>23</b>

## 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite El Kitabı'nda, 657 sayılı Devlet memurları kanununa, 2547 sayılı YÖK Kanununa, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, proses kartlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

## 3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tarifleri ile TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

## 4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan iç ve dış hususları Kuruluş Amaç Kapsam ve Bağlam dökümanı ile belirleyerek, eğitim öğretim yılı başında gözden geçirir.

#### 4.1.1 Tarihçe

Marmara Üniversitesi Haydarpaşa Kampüsü olarak hizmet veren yapı Sultan II Abdülhamit döneminde 1894 yılında inşasına başlanmış ve Mekteb-i Tıbbiye-i Şahane ismi altında tıp fakültesi olarak inşa edilmiştir. Bina 1903 yılında eğitime açılarak eğitime başlanmıştır. 1909 yılında, askeri ve sivil tıbbiyeler Haydarpaşa'daki tıbbiye binasında birleştirilerek Haydarpaşa Tıp Fakültesi adını alır. 1933-1983 yılları arasındaki 50 yıllık süre boyunca Haydarpaşa Lisesi olarak kullanılan Tıbbiye binası ise, 1983 yılında Marmara Üniversitesi'ne verilerek yeniden bir üniversite bünyesine geçmiştir. Böylece, bir yüzyılı aşkın tarihin tanığı olan bina, Mekteb-i Tıbbiye ve Haydarpaşa Tıp Fakültesi isimleri altında Türk tıbbına hizmet verdikten sonra tekrar aynı işlevine kavuşmuş bulunmaktadır. Bu görkemli yapı tarihsel kimliği ve mirası ile, yaklaşık 30 yıl Tıp Fakültemize ev sahipliği yapmıştır. Marmara Tıp Fakültesi, 2014 yılından itibaren ülkemizin en donanımlı temel bilimler binalarından birisi olan Maltepe Başıbüyük'te bulunan Temel Bilimler Binası'nda eğitimini sürdürmektedir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	Belge	<b>001</b>
	İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
	Gözden Geçirme Tarihi	-
	No	<b>04</b>
	Sayfa	<b>23</b>

Fakültemizin eğitim ve sağlık hizmeti verdiği Altunizade'deki Hastanesi 2011 yılında Pendik'te bulunan yeni hastanemize taşınmıştır ve burada eğitim ve hizmet faaliyetlerine devam etmektedir. Fakültemizin dekanlık idari birimleri ve Temel Tıp Bilimleri Bölümü 2014 yılında altyapı ve donanımları açısından gelişmiş olan Başbüyük'teki Temel Tıp Bilimleri Bölümü Binasına taşınmıştır. Bu tarihten itibaren bina içi, alt yapı, sosyal olanaklar ve çevre düzenleme faaliyetleri devam etmektedir. Devam eden COVID-19 pandemisi nedeniyle, uzun zamandır yapımına devam edilen Başbüyük'teki hastane binamızda, altyapı destekleme faaliyetleri hızlandırılmış ve 20.06.2020 tarihinde öncelikle COVID-19 hastalarına hizmet vermek üzere, Prof. Dr. Asaf Ataseven Hastanesi ek hizmet binası olarak açılmıştır. Bu hastane 2021-2022 eğitim öğretim yılı son aylarında klinik öncesi dönem ikinci sınıf öğrencilerinin gözlem ziyaretleri yapmasıyla eğitim-öğretim faaliyetleri için kullanılmaya başlanmış ve 2022-2023 eğitim-öğretim yılından itibaren de dört ve beşinci sınıf öğrencilerine ev sahipliği yapmak üzere eğitim amacıyla kullanılacaktır. Fakültemiz eğitime entegre sistem ile başlamış ve süreç içinde gerçekleştirdiği büyük dönüşümlerle ülkemizde gerek klinik öncesi gerekse klinik eğitimde özgün entegre eğitim modelleri oluşturmuş öncü fakültelerinden birisi olmuştur. Fakültemizde eğitimin yapılandırılması ve güncellenmesi süreçleri her zaman, anabilim dallarının ve eğitim gönüllüsü öğretim üyelerinin aktif katılımlarıyla oluşturulan "eğitim kurulları" ve "çalışma grupları" ile sürdürülmüştür. Yine bu süreçlerde belirleyici olan bir diğer nokta, 2005 yılında kurulan ve o tarihten itibaren, ülkemizin öncü tıp eğitimi anabilim dallarından biri olan Tıp Eğitimi AbD'mızın da önemli katkıları olmuştur. Kırk yıla yaklaşan bir geçmişe sahip olan Tıp Fakültemizde, zaman içinde gelenek ve kurum kültürü "Eğitimde sürekli arayış, değişim ve gelişim içinde olma ve "fark yaratma" şeklinde gelişimine devam etmektedir.

### İletişim

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi  
Başbüyük, Başbüyük Yolu No: 9 D:2, 34854 Maltepe/İstanbul  
**Telefon:** (0216) 777 55 00

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi</b>	Belge	<b>001</b>
	<b>Kalite El Kitabı</b>	İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>05</b>
		Sayfa	<b>23</b>

#### 4.1.2. Kuruluş ve Yerleşim

##### Personel yapısı

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi, akademik ve idari personelin birlikte görev aldığı eğitim ve araştırma geliştirme amaçlı kuruluştur. Bu kuruluşta, öğretim elemanları ve Fakültenin tüm teknik ve idari personeli görev almaktadır.

##### Organizasyonel yapı

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi akademik organizasyonel yapısını 657 Sayılı Kanun, 2547 Sayılı Kanun ve 2914 Sayılı Kanun kapsamında Dekan ve Dekan yardımcılarını yönetimde, fakülte kurulu, fakülte yönetim kurulu, bölüm başkanları, anabilim dalı başkanları, bölüm kurulları, ilgili anabilim dalındaki akademik personelden (Profesör, Doçent, Doktor Öğretim Üyesi, Arş. Gör. Dr., Öğr. Gör. ve Araş. Gör.) oluşur. Fakülte sekreteri yönetiminde ise idari personel ise idari organizasyonel yapıyı oluşturur.

##### Altyapı, kullanılan yazılımlar

Fakültemizde öğrenci işlerinden, personel bilgilerine, kurul kararlarının arşivlenmesinden, öğretim elemanlarının ek ders ücretlerinin hesaplanmasına kadar çok geniş bir yelpazede bilgisayar otomasyon sistemi kullanılmaktadır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurumumuzda yazışmaları oluşturma, havale, paraf ve imzalama gibi tüm süreçlerinin bilgisayar ve bir ağ üzerinde yapılmasına olanak sağlayan web tabanlı bir bilgisayar yazılımıdır.

Tıp Fakültesi Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBYS), öğrencilerin ders kayıtları, not girişleri ve öğrenci bilgilerinin süreç yönetimini sağlayan sistemdir. Kurum içi personellerin kadro ve özlük işlemleri kolaylıkla yapabildiği (PBYS), Eğitim -Öğretim Bilgi yönetim sistemi (MEOBS), Akademik veri yönetim sistemi (AVESİS), Bilimsel araştırma projeleri sistemi (BAPSİS) şeklinde web tabanlı bilgisayara yazılımları kullanılmaktadır. Ayrıca üniversitemizde Eduroam, (Education Roaming /Eğitim Gezintisi) sistemi kullanılmaktadır. Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesinde idari odalar, amfiler, derslikler, multidisipliner laboratuvar, klinik beceri laboratuvarı, anatomi laboratuvarı, kütüphane, bilgisayar ve öğrenci çalışma salonu mevcuttur.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>06</b>
		Sayfa	<b>23</b>

#### 4.1.3. Misyon Vizyon

##### Misyon

İnsan ve ülke sevgisine, bilimsel bakış açısına ve özgür düşünceye sahip, mesleki etik değerleri yüksek bireyler olan, bilimsel ve teknolojik yenilikleri takip edebilen, toplumun sağlık gereksinimlerini karşılayabilecek hekimler yetiştirmek; evrensel bilgi birikimine katkı sağlayan araştırmalar yapmak, ürettiği bilgi ve nitelikli insan gücü ile ülkemizin kalkınmasına ve dünya bilimine katkıda bulunmak.

##### Vizyon

Daha sağlıklı bir toplum hedefiyle; tıp eğitimi, bilimsel araştırma ve sağlık hizmet sunumunu bir bütünlük içinde veren, toplumsal güvenilirliği olan, şeffaf, yenilikçi, kurumsal kimliği ile ulusal düzeyde lider ve uluslararası düzeyde önde gelen bir tıp fakültesi olmak.

#### 4.1.4 Kalite Politikası

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi kalite politikası, Fakültemizin misyon ve vizyonu doğrultusunda belirlenen hedeflere ulaşmak için kalite güvence süreçlerini eğitim, öğretim, araştırma ve toplumsal katkı alanlarında Fakültemizin tüm akademik ve idari personelinin katılımıyla sürekli iyileştirilebilir bir durumda tutarak ulusal mevzuat hükümleri ile uluslararası hukuka uygun bir şekilde işletmektir.

Bu politika kapsamında fakültemizin ilkelerini;

- Hekimden beklenen temel rolleri (hekim, sağlık savunucusu, bilim insanı, iletişimci, ekip üyesi, lider ve yönetici) ve ilgili yeterlilikleri sağlayacak bir eğitim programının yürütülmesi.
- Eğitim programımızın Ulusal çekirdek eğitim programı doğrultusunda ve toplumun öncelikli sağlık sorunlarının gözetecek şekilde düzenlenmiş olması
- Öğretim üyelerinin eğitici niteliklerinin geliştirilmesi, eğitim programı ve eğitim yöntemleri hakkında güncelliklerinin sağlanması
- Çağdaş ve etkin eğitim, öğretim, ölçme ve değerlendirme yöntemlerinin benimsenmesi
- Öğrencilerin uluslararası değişim ve ziyaret programlarına katılımını arttıracak imkanların hazır bulundurulması
- Mezuniyet öncesi ve sonrası eğitim programlarının ulusal ve uluslararası düzeyde akreditasyonu.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi</b>	Belge	<b>001</b>
	<b>Kalite El Kitabı</b>	İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>07</b>
		Sayfa	<b>23</b>

#### 4.2. Öğrenci, Öğretim Üyesi İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Kurumumuzda her ders kurulu sonrası öğrencilerimiz tarafından ilgili ders kuruluna yönelik görüş ve önerilerinin alındığı form doldurulmaktadır. İhtiyaç ve beklentiler dekanlık ve ders kurulu başkanlarınca incelenerek bir sonraki ders kurulunda karşılanmaya çalışılmaktadır. Her Eğitim Öğretim Dönemi Başlangıcında öğretim üyelerine gönderilen memnuniyet anketleri gözden geçirilmekte, taleplerin karşılanması sağlanmaktadır.

#### 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Bu el kitabı Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi'nin eğitim-öğretim, araştırma geliştirme, insan kaynakları, satın alma, iç hizmetler, döner sermaye ve tahakkuk gibi her türlü faaliyetlerine yönelik kalite yönetim sistemini kapsar. Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi'nin faaliyetlerine yönelik olan Kalite Yönetim Sisteminin (ISO 9001:2015) şartlarına uyumunu tanımlar ve kalite yönetim sisteminin işleyişine referans oluşturur. Bu kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, Dekanlığımızın hizmetleri göz önünde bulundurulmuştur.

Fakültemizde yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Fakültemizin yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda yürütülmektedir. Bu nedenle, öğretim hizmetlerinin tasarım ve gelişimi üst kuruluşlarca (Rektörlük makamı, YÖK ve diğer kurumlar) belirlenmektedir.

#### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

4.4.1. Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, doküman etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesinin Kalite Yönetim Sistemi'ni açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

4.4.2. Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan dokümanlar; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Tablolar, Formlar vb. belgelerdir. Proseslerle ilgili uygulamaların sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, prosesleri ifade eden detaylar dokümanlarda anlatılmıştır. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar açıklanmıştır.

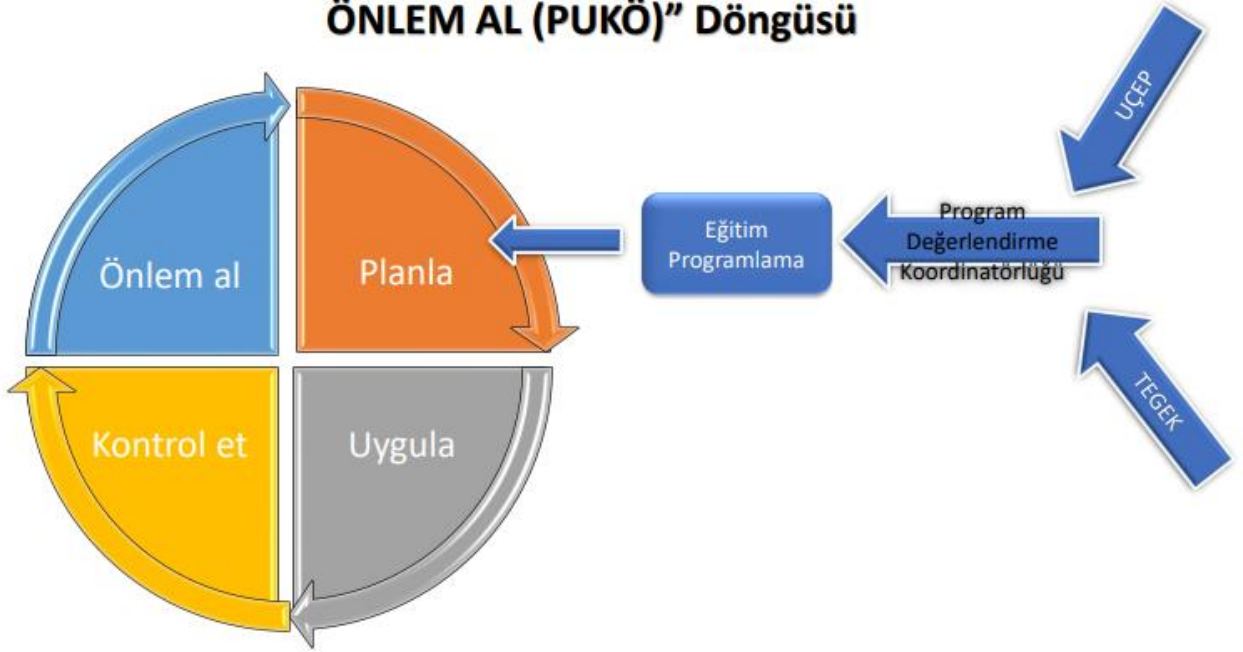
Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan



 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>08</b>
		Sayfa	<b>23</b>

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi Proseslerinin, izlenmesi ve sonuçların ölçülmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması tanımlanmaktadır. Her prosesin performans kriterleri, izleme yöntemi, periyodu ve yıllık hedefleri prosesler için tanımlanmaktadır. Yapılan tespitler doğrultusunda gerektiğinde politika ve hedeflerde yeniden düzenlemeye gidilmesi ve ayrıca ihtiyaç duyulan kaynakların (personel, altyapı, çalışma ortamı vb.) Dekanlık ve Rektörlük tarafından sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.

### M.Ü. Tıp Fakültesi “PLANLA → UYGULA → KONTROL ET → ÖNLEM AL (PUKÖ)” Döngüsü



Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

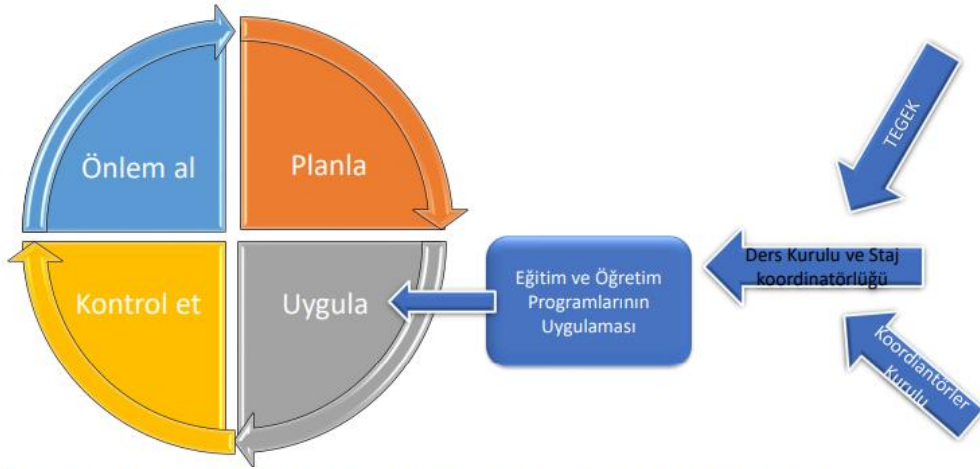


Tıp Fakültesi

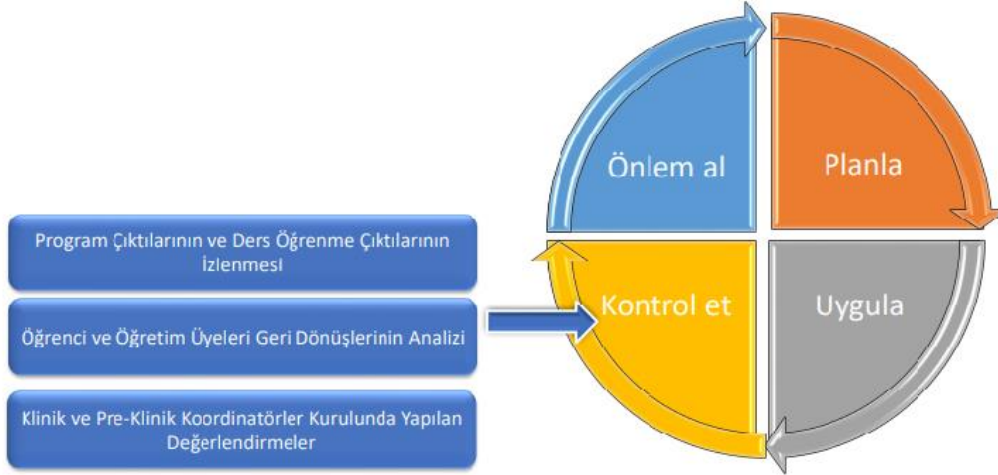
## Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı

Belge	001
İlk Yayın Tarihi	29.11.2023
Gözden Geçirme Tarihi	-
No	09
Sayfa	23

### M.Ü. Tıp Fakültesi “PLANLA → UYGULA → KONTROL ET → ÖNLEM AL (PUKÖ)” Döngüsü



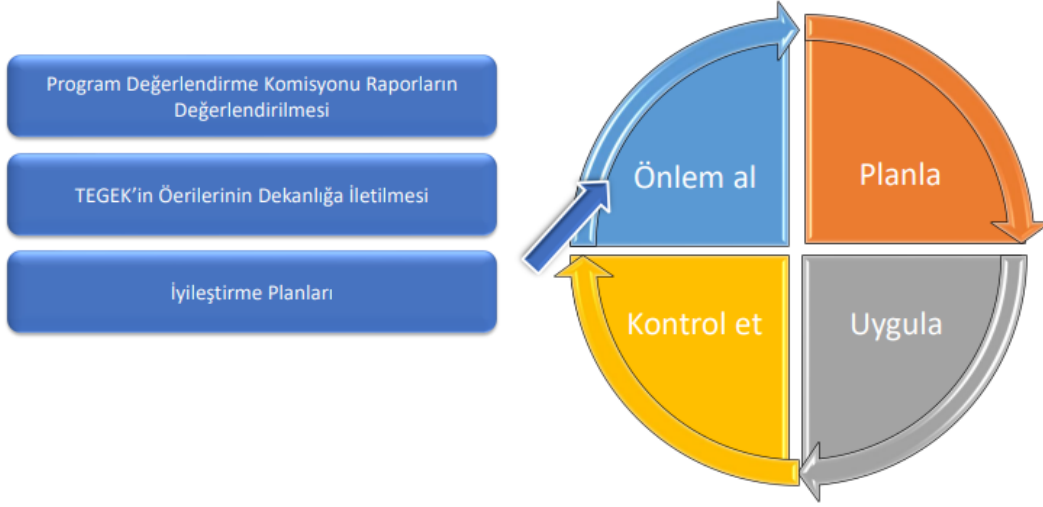
### M.Ü. Tıp Fakültesi “PLANLA → UYGULA → KONTROL ET → ÖNLEM AL (PUKÖ)” Döngüsü



Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>10</b>
		Sayfa	<b>23</b>

## M.Ü. Tıp Fakültesi “PLANLA → UYGULA → KONTROL ET → ÖNLEM AL (PUKÖ)” Döngüsü



### 5. Liderlik

#### 5.1 Liderlik ve taahhüt

##### 5.1.1 Genel

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı, Fakültenin üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir.

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanı, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için aşağıdaki yollarla taahhütlerini yerine getirdiğini kanıtlar.

\*Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Birimlerinin faaliyetlerinin, yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar, öğrenci beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemi ve bu konuda gerekli hassasiyetlerin gösterilmesi; Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Kalite Politikası vasıtasıyla Fakülte yönetimi tarafından ilgililere bildirilmiştir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>11</b>
		Sayfa	<b>23</b>

\*Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci memnuniyetinin ve çalışma veriminin artırılması amaçlarına yönelik olarak Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Kalite hedefleri oluşturulmuştur.

\*Kurumumuzda oluşturulan ve uygulanan Kalite Yönetim Sisteminde ve işleyişinde meydana gelen ve meydana gelmesi muhtemel uygunsuzlukların tespiti ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılarak tekrar etmesinin ya da oluşmasının önlenmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.

\*Fakülte yönetimi tarafından yılda en az bir kez yapılan Gözden Geçirme Toplantılarına, ilgili birimler tarafından düzenlenen birim gözden geçirme toplantısı sonuçlarına göre oluşturulan Birim Faaliyet Raporlarına bağlı olarak; Kalite Yönetim Sisteminin yasal şartlar ve öğrenci istek ve beklentileri doğrultusunda sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için gerekli olan tüm kaynak ihtiyaçları sürekli iyileştirme kapsamında belirlenmiştir.

### **5.1.2. Öğrenci Odağı**

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi KYS' nin temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi öğrencilerine daha iyi hizmet sunmak ve hizmet kalitesinde, beklentilerin ötesine geçmek için, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak da, ders kurulu değerlendirme anketi oluşturulmuştur.

## **5.2 Politika**

### **5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması**

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi kalite yönetimi kurulu tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş ve <http://tip.marmara.edu.tr> resmi internet sitesinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuş, ayrıca tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, kanun ve yasalara uygun bir şekilde stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusu da tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Sistem Onayı</b>	<b>Yürürlük Onayı</b>
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>12</b>
		Sayfa	<b>23</b>

Tüm birim yöneticileri, kalite politikasının personeli tarafından anlaşılması ve özümsemesi için gerekli bilinçlendirme faaliyetlerini yürütür ve gerekli önlemleri alır. Tüm Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi personeli, faaliyetlerini kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

### **5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması**

Kalite politikamız, dokümanite edilmiş bilgi olarak var edilmiş olup sürekliliği sağlanmakta ve <http://tip.marmara.edu.tr> resmi internet sitesinden, duyurulmaktadır.

### **5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar**

Üst Yönetici (Fakülte Dekanı)

- Tıp Fakültesinin Kalite Politikasını, Misyonunu ve Vizyonunu belirler.
- Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına başkanlık eder.
- Kalite elçisi atar.
- Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için gereken kaynakları temin eder.
- Prosedür, talimat ve form gibi dokümanları onaylar.
- Birim içinde yapılacak Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantılarına başkanlık eder.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili eğitim programlarına personelinin katılımını sağlar.

Birim Kalite Temsilcisi

- Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, gerekli süreçlerin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve kurumdan hizmet alanların memnuniyetlerinin artırılması sorumluluklarını yerine getirir.
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve herhangi bir iyileştirme ihtiyacı bulunup bulunmadığı hakkında, Üst Yönetime rapor verir.
- Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Ekibi ve personel arasında eşgüdümü sağlar

<b>Hazırlayan</b>	<b>Sistem Onayı</b>	<b>Yürürlük Onayı</b>
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>13</b>
		Sayfa	<b>23</b>

- Kalite Yönetim Sistem dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları onaylar.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
- Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantısını organize eder.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılır.
- Düzeltici faaliyetin başlatılmasını sağlar ve bu faaliyetleri izler.
- Amirinin izinli veya görevli olduğu zamanlarda Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili sorumluluklarını Amiri adına yerine getirir.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.

#### Birim Kalite Komisyonu

Başkan ve Yönetim temsilcisini içeren toplam 5 üyeden oluşmakta olup, Fakülte Dekanı'nın gözetiminde çalışmalarını sürdürmektedir. Söz konusu kurul başkanı ve üyeleri 3 yıllığına Fakülte Dekanı tarafından atanmaktadır.

- Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için gerekli koordinasyonu sağlar ve öneriler geliştirir.
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında politikalar belirler ve uygulamaya yönelik kararlar alır.
- Bölümlerde Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili yapılacak çalışmalara gerekli desteği sağlar.
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan inceleme, araştırma, iç tetkik faaliyetleri sonucu veya belgelendirme kuruluşu tarafından yapılan dış tetkikte tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin gerekli kararları almak, uygulamalara ilişkin değerlendirmelerde bulunmak, iç tetkiklerin planlandığı şekilde yapılması için gerekli kaynakları sağlamak ve sonuçlarını izlemek gibi faaliyetleri yürütür.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi</b>	Belge	<b>001</b>
	<b>Kalite El Kitabı</b>	İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>14</b>
		Sayfa	<b>23</b>

- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili dilek / şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi ve uygulamaya konulmasına yardımcı olur.
  - Tıp Eğitiminin standart sürelerde uygun koşullarda gerçekleşip gerçekleşmediğinin takibini yapar.
- Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi içinde yer alan tüm birimlerdeki çalışanların görev yetki ve sorumlulukları akademik personel ve idareciler için 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nda ifade edilmiştir. İdari personel için ise düzenlenen görev tanımları, Fakülte Resmi web sayfasında verilmiştir.

## 6. PLANLAMA

### 6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

**6.1.1** Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi, kalite yönetim sistemini planlarken, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak için iyileşme faaliyetleri düzenleyerek ve risk ve fırsatları belirlemektedir.

**6.1.2** Risk ve fırsatları belirlerken; yönetimin karşılaşılabileceği potansiyel olaylar ile birlikte faaliyetlerin karmaşıklığı, yürütülen faaliyete ilişkin mevzuat, göz önünde bulundurulmaktadır.

### 6.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek için Planlama

**6.2.1** Kalite hedefleri kalite politikası ile uyumlu uygulanabilir, ölçülebilir olarak belirlenmekte, dokümanite edilmekte ve izlenmektedir. Kalite hedefleri, Kalite politikası ve öğrenci/ iç ve dış paydaş ihtiyaçlarına göre güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

**6.2.2** Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi, kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken hangi kaynakların gerekeceğini, kimin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını, sonuçların nasıl değerlendirileceğini ve politika ile uyumlu ne yapılacağını dokümanite etmiş ve tarafları bu konuda bilgilendirmiştir.

### 6.3.Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde, değişiklikler planlı şekilde uygulanır. Bu değişiklikler kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin hedefleri ve potansiyel sonuçları, kaynakların bulunabilirliği, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>15</b>
		Sayfa	<b>23</b>

## 7. DESTEK

### 7.1.Kaynaklar

#### 7.1.1.Genel

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve hizmet alanların memnuniyetinin sağlanması amacıyla, gerekli kaynak ihtiyaçları süreç sorumluları tarafından belirlenmiş ve temin edilmiştir. Kaynaklar; İnsan Kaynakları, Altyapı ve Çalışma Ortamları, Bilgi Kaynakları ve Mali Kaynaklar olarak belirlenmiştir. Mevcut iç kaynakların yetenekleri ve kısıtları belirlenerek yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

#### 7.1.2.Kişiler

Fakültemiz, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan Görev Tanımları ile her düzeydeki personelin nitelikleri belirlenmiştir. Fakülte birimlerinde ihtiyaç duyulan akademik ve idari personel sayıları Dekanlık makamı tarafından belirlenerek Rektörlük Personel Daire Başkanlığına bildirilir ve gerekli personel temini Rektörlük makamınca sağlanır. Talep edilen personel ihtiyacının karşılanıp karşılanmayacağı konusu Rektörlük makamının yetkisindedir. Rektörlük makamınca Fakültemize görevlendirilmesi yapılan personel, birim amiri tarafından görev tanımlarına uygun olarak ilgili olduğu birimlerde göreve başlatılır.

#### 7.1.3. Altyapı

Fakültemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli altyapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır. Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında Rektörlük İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Yapı İşleri Daire Başkanlığı ile koordineli bir şekilde çalışır. Altyapı; Binaları ve bunlarla ilgili bağlantıları, donanım ve yazılım dahil makina teçhizatı, bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır. Yönetim, Eğitim-öğretimde akademik ve idari personelin altyapı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmetlerini sunar ve bunların sürekliliğini sağlar.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan



 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>16</b>
		Sayfa	<b>23</b>

#### **7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre**

Fakülte yönetimi, çalışanlarının memnuniyetini sağlamaya çalışmaktadır. Ofislerimizin ısı, aydınlatma ve gürültü gibi fiziki şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır. Binamızdaki ofislerin, sınıfların ve laboratuvarların aydınlatılması gün ışığından yeterli şekilde yararlanacak biçimde tasarlanmış ve ayrıca gün ışığının olmadığı durumlarda yeterli aydınlatma elektrik enerjisiyle sağlanmaktadır. Fakültemiz binasında derslikler ve idari personelin çalışma ortamları birbirini etkilemeyecek şekilde tasarlanmıştır.

#### **Ekler:**

EK 1: Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi

EK2: Ders kurulu sonrası Öğrenci Anketi

#### **7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi**

Fakültemiz eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, test ve deney cihazlarını belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında tutulmakta ve kalibrasyonları periyodik olarak yapılmaktadır.

Ölçme cihazlarının kullanıldığı birimlerde, Ölçüm cihazlarının doğrulama/kalibrasyon işlemleri cihazların kullanım talimatında belirtilmiş olan usullere göre yapılmıştır. Her cihazın kullanım talimatı, ilgili personelin görebileceği ve anlayabileceği şekilde hazırlanmıştır. Cihazlar ile ilgili doğrulama ve kalibrasyon işlemleri Kalibrasyon Prosedürü doğrultusunda işlemler yapılmış ve kalibrasyon ile ilgili tüm bilgiler kayıt altına alınmıştır.

Fakültemiz personelinin kalite yönetim sistemi ile ilgili bilgiye sürekli olarak ulaşması web sayfası ile sağlanmaktadır. Fakültemizde uygulamalar sürekli olarak birim kalite temsilcisi tarafından takip edilir, gerekli değişiklikler Kalite Yönetim Sistemi birimine bildirilerek uygulamaya konulur. Değişikliklerle ilgili olarak personele bilgi verilir.

#### **7.2. Yeterlilik**

Yönetim; Kalite Yönetim Sisteminin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konuları ile ilgili eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeteneklerini artırmayı hedef edinmiştir. Fakültemiz, kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personelin çalışma konularıyla ilgili bilgi-becerilerini artırmak ve personelin güncel gelişmelere uyumu için gerekli faaliyetleri yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmektedir. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Sistem Onayı</b>	<b>Yürürlük Onayı</b>
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>17</b>
		Sayfa	<b>23</b>

### 7.3.Farkındalık

Fakültemiz Kalite yönetim sisteminin amacına uygun olarak yürütülmesi için Kalite El Kitabının 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimler yapılmakta ve farkındalığın oluşması amaçlanmaktadır. Fakültemiz, çalışan personelin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır.

Kalite politikası

Kalite hedefleri

Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak  
Göreve yeni başlayan personele Kalite politikası ve Kalite hedefleri ile ilgili dokümanlar yazılı olarak sunulacak ve sorumlulukları bildirilecektir. Bu maddenin işletilmesinde Hizmet İçi Eğitim Prosedürü kullanılır.

### 7.4.İletişim

Fakültemiz üst yönetimi Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimleri belirlemiş ve uygulamaktadır.

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesinde kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sağlamak üzere iç ve dış iletişim kanalları;

İç yazışma (EBYS),

Bina içerisindeki çeşitli ilan panoları,

Toplantılar,

Telefon, faks ve bilgisayar ortamı,

Yüz yüze görüşme, İç ve dış iletişim, İletişim Prosedürüne atıf yapılarak yürütülmektedir.

### 7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

#### 7.5.1.Genel

Tıp Fakültesi, bu standardın öngördüğü şartlara uygun dokümante edilmiş bilgiyi oluşturmuş, dokümante ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Bu bağlamda Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı Kalite Yönetim Sistemini özetleyen ana doküman olarak oluşturulmuştur.

Tıp Fakültesi Kalite El Kitabının, onayı ve revizyonuna ilişkin esaslar Dokümanların Kontrolü prosedüründe belirtilmiştir

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>18</b>
		Sayfa	<b>23</b>

### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi dokümanite edilmiş bilgiyi oluştururken ve güncellerken kalite yönetim sisteminin gerektirdiği kurallar doğrultusunda oluşturulmasını, dağıtımını, kontrolünü ve gerektiği durumlarda revize edilerek sürekliliğinin sağlanmasını güvence altına almıştır.

### 7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

Tıp Fakültesi Kalite Yönetim Sisteminin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini kanıtlamak için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili sistemi kurmuştur. Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanları bu kurallara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlarlar.

Bu standart tarafından istenen dokümanite edilmiş bilgi şu hususları güvence altına almak için kontrol edilir.

- İhtiyaç duyulduğu yer ve zamanda kullanım için uygun olması,
- Uygun olmayan kullanım, bütünlüğün bozulması ve gizliliğin yok olması gibi kullanımlardan korunması.
- Dokümanite edilmiş bilginin kontrolünde; dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım, Arşivleme ve koruma gibi faaliyetler belirlenmiştir.

Tıp Fakültesinde yürütülen Kalite Yönetim Sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtlar Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü prosedüründe açıklanmıştır.

## 8. OPERASYON

### 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrolü

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesinde sunulan hizmetlerin kalite politikası çerçevesinde gerçekleştirilebilmesi için, hizmete özgü kaynaklar tespit edilerek sağlanmış, referans dokümanlar ve kullanılan kayıt ortamları tanımlanmıştır. Sunulan hizmetlerin gerçekleşmesinde izlenecek yol iş akış şemalarında dokümanite edilmiştir. Kayıtlar, ilgili prosedürlere uygun olarak tutulmaktadır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi</b>	Belge	<b>001</b>
	<b>Kalite El Kitabı</b>	İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>19</b>
		Sayfa	<b>23</b>

### 8.2 Hizmetler için Şartlar

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi; öğrencileri, iç ve dış paydaşları, hizmet alan kurum ve kuruluşlar ile iletişim halindedir.

Paydaşlarımız; Dekanlığa bağlı bölüm/birimler, Rektörlük ve bağlı birimlerdir. Öğrenci veya paydaşlarımızla olan iletişim yöntemleri Kalite El Kitabı 7.4 iletişim başlığı altında tanımlanmıştır. Belirlenen bu yöntemler haricinde öğrenci ve iç/dış paydaş şikayetleri ve geri beslemesi ile ilgili iletişim, faks, anketler, web adresi, e-posta, yüz yüze görüşmeler ve telefon vasıtasıyla gerçekleştirilir. Kalite politikamız gereğince, öğrencilere/iç ve dış paydaşlara doğru hizmeti sunabilmek için, taleplerin açık ve anlaşılır şekilde alınabilmesi amacıyla formlar hazırlanmıştır. Öğrencilerden/iç ve dış paydaşlardan EBYS ortamında ya da dilekçeyle gelen talepler evrak kayda girişi yapıp evrak numarası verildikten sonra Evrak Kayıt Birimi tarafından EBYS ortamına aktarılır. İlgili birim yetkilisi tarafından mevzuat ve Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi imkânları göz önünde bulundurularak taleplerin yapılabilirliği gözden geçirilir. İlgili birimin talep edilen hizmetle ilgili karar verme yetkisi olmadığı durumlarda hizmetin yapılabilirliği Dekanlık makamı onayıyla karara bağlanır. Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesinde sunulan hizmetler ile ilgili değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, değişiklik hakkında değerlendirme ve planlama çalışmasının yapılabilmesi için ilgili Komisyon/bölüm kurulu/ Tıp Fakültesi Yönetim Kurulu veya Fakülte Kurulu toplanır. Değişiklikler, ilgili komisyon veya kurullarda görüşülerek karara bağlanır. Yapılan herhangi bir değişiklik veya düzeltme varsa Doküman Kontrolü Prosedürüne göre kayda alınır. Değişiklik ile ilgili gerekliliklerin sağlanması ve ilgili çalışanların bilgilendirilmesi EBYS üzerinden yapılır. Alınan kararlar İletişim Prosedürü kapsamında paylaşıma sunulur.

### 8.3 Ürün/hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesinde yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması veya program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Fakülte yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda yürütülmektedir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>20</b>
		Sayfa	<b>23</b>

#### **8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü**

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığına bağlı birimler tarafından sunulan hizmetin kalitesini etkileyen ürün/hizmetlerin satın alma işlemleri Kamu İhale Mevzuatı ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu doğrultusunda gerçekleştirilir.

Birimler tarafından satın alması yapılacak olan ürün/hizmetlerin temini için teklif veren tedarikçi firmaların yeterlilikleri ile ilgili seçme ve değerlendirme kriterleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu'na göre uygulanır. Tedarikçi firmanın sorumlulukları ise 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununda açıkça belirlenmiştir.

Dışarıdan tedarik edilecek ürün/hizmetin tüm teknik özelliklerini açıklayan teknik ve idari şartnameler doğru ve eksiksiz bir şekilde hazırlanır.

Satın alma birimi personeli tarafından teklif mektupları hazırlanır, ilgisi olan tedarikçilere gönderilir. Teklif mektuplarına gelen cevaplar ve piyasa fiyat araştırması tutanağı, harcama yetkilisine sunulur. İlgili mevzuatlar doğrultusunda değerlendirilerek belirlenen sonuca göre, satın alma sorumlusu tarafından Sipariş Formu oluşturulur, bu formda tedarik edilecek ürün/hizmetin özellikleri belirlenir ve tedarikçiye iletilerek satın alma işlemi gerçekleştirilir. Marmara Tıp Fakültesi Dekanlığı, gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip dışarıdan tedarik edilecek ürün/hizmetlerin, teknik ve idari şartnameler/sözleşmelerde tanımlanan ürün/hizmetlerin uygunluğunu belirlemek üzere oluşturulan Muayene Kabul Komisyonu tarafından kontrol ederek sağlar. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir. Tedarikçiden temin edilecek olan ürün/hizmetin teknik ve kalite özellikleri teknik şartnamelerde tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

#### **EK3: Satın Alma İş Akışı**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Sistem Onayı</b>	<b>Yürürlük Onayı</b>
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>21</b>
		Sayfa	<b>23</b>

### 8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

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

Her aşama ara kontrollerle geçerli kılınmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir.

Tıp Fakültesinde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, personel, öğrenci, dersler ve demirbaşlar sırasıyla kurum sicil numarası, okul numarası, ders kodu ve demirbaş kayıt numarası ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Tıp Fakültesine gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıt ortamları ilgili iş akış şemalarında tanımlanmıştır. Tıp Fakültesi, öğrencilerine/iç ve dış paydaşlarına ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik/basılı ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Tıp Fakültesi Dekanlığına bağlı olan birimlerde 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. Tıp Fakültesinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Kalite kapsamında kayıtların tanımlanması, tasnifi, ulaşılması, saklanması ve elden çıkarılması yöntemleri ilgili prosedürde tanımlanmıştır. Kurum veya kuruluşlardan talep edilen hizmetlerin gerçekleşmesi ilgili mevzuatlar ve iş akış şemalarında açıkça belirtilmiştir

#### EK4: Evrak kayıt iş akış

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>22</b>
		Sayfa	<b>23</b>

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesinde 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.

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

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesinde 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. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

### 9.2 İç Tetkik

Dokümanite edilmiş prosedüre göre iç tetkikler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır. Tıp Fakültesi, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur. Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkikler, denetim yapılacak alanlar ile proseslerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve tarafsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak uygulanır.

İç tetkik sonuçlarına göre düzeltici faaliyetler başlatılabilir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan

 <b>Tıp Fakültesi</b>	<b>Tıp Fakültesi Kalite El Kitabı</b>	Belge	<b>001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.11.2023</b>
		Gözden Geçirme Tarihi	-
		No	<b>23</b>
		Sayfa	<b>23</b>

### 9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı yapılır. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı, tüm birimlerin, birim kalite temsilcilerinin ve kalite komisyonu üyelerinin, ayrıca gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Birim kalite temsilcisi tarafından toplantının sekretaryası yapılır ve kayıtları saklanır.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini, yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler
- Aşağıdakilerdeki eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:

- Öğrenci ve iç/dış paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Kalite hedeflerine erişme derecesi
- Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
- İzleme ve ölçme sonuçları
- Tetkik sonuçları
- Dış tedarikçilerin performansı

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Birim Kalite Temsilcisi tarafından kaydedilir. Kayıt, toplantıya katılanlar tarafından imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları toplantıya katılan kişilere gönderilir

### 10. İYİLEŞTİRME

Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesinde Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği, kalite politikası doğrultusunda kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilerek belirlenir. İç ve dış tetkik sonuçları, kurum performansı değerlendirme sonuçları, iç ve dış paydaş anket sonuçları, yönetimin gözden geçirme çıktıları değerlendirildikten sonra gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılarak iyileşme sağlanır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	Dekan