



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANI

| | |
|--------------------|---------------|
| Doküman Kodu | MEÜ.KY.PL-005 |
| Yürürlük Tarihi | 14.05.2010 |
| Revizyon Tarihi/No | |
| Sayfa No | 1/3 |

| FAALİYET ADI | YAPILACAK FAALİYET | UYGULAMA | KONTROL | PERİYOT | SORUMLU |
|------------------------------------|--|---|--|---------------|---------------------------------------|
| DOKÜMANTASYON | Yönetim Temsilcisi kontrolleri Doküman değişiklik talepleri | İlgili doküman değişikliğinin yapılması | Yayın öncesi kontrol ve onay (MEÜ.KY-PR-01) | Sürekli | YÖN. TEM. |
| KAYITLARI KONTROLÜ | Faaliyetler sonrası her türlü Verinin toplanması | Kalite Kayıtlarının bölümde ve Arşivde muhafazası | Kayıtların Kontrolü prosedürü, arşiv yönetmeliği (MEÜ.KY-PR-02) | Sürekli | YÖN. TEM. |
| MÜŞTERİ ODAKLILIK | Müşteri İhtiyaç ve Beklentilerin Tespiti | Müşteri Memnuniyeti Doğrultusunda Sürekli Gelişim konularının ve Kalite Hedeflerinin Belirlenmesi | Müşteri Memnuniyeti takip Sonuçlarının değerlendirilmesi Y.G.G Toplantısı | Sürekli | YÖN. TEM. |
| KALİTE POLİTİKASI | Y.G.G Toplantılarında görüşme | Gerekli görülürse revizyon | Takip eden Y.G.G Toplantısında değerlendirme | Altı ayda bir | YÖN. TEM. |
| KALİTE HEDEFLERİ | Y.G.G Toplantılarında yıllık hedefler belirleme | Belirlenen hedefler doğrultusunda önlemler alma | Takip Eden toplantıda verilerin analizi ve değerlendirme Hedef Eylem Planı (MEÜ.KY.PL-006) | Altı ayda bir | YÖN. TEM. |
| SORUMLULUK YETKİ VE İLETİŞİM | Yeni birimler eklendiğinde ve değişiklik talebi geldiğinde | Görev ve Yetkilerin yeniden belirlenerek anlaşılır olması sağlanır. | İç tetkikler ile uygulamanın kontrolü | Altı ayda bir | YÖN. TEM. |
| YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ | Konuların belirlenmesi ve bildirilmesi | Kararlar alınması ve sorumluların belirlenmesi | Takip eden toplantıda verilerin analizi ve değerlendirme | Altı ayda bir | YÖN. TEM. |
| RİSK VE FIRSATLAR | Süreç ve Faaliyet İzleme | Süreç ve Faaliyet hedefleri izlemesi sonucu ortaya çıkan Risk ve Fırsatların belirlenmesi | Süreç ve Faaliyet hedefleri izlemesi sonucu Risk Eylem Planı (MEÜ.KY.PL-004) | Altı ayda bir | YÖN. TEM. Birim, Süreç Sorumluları |
| YETERLİLİK FORKINDA OLMA VE EĞİTİM | Eğitim ve İnsan Kaynakları İhtiyaçlarının Tespiti | Eğitim Planlarının Hazırlanması ve Uygulanması | Eğitim, Organizasyon El Kitabı | Sürekli | EĞİTİM SORUMLUSU. |
| ALT YAPI, ÇALIŞMA ORTAMI | Çalışma Alanı, Süreç Teçhizatı ve Destek Hizmet ihtiyaçlarının tespiti | İhtiyaçların giderilmesi | Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları | Altı ayda bir | YÖN. TEM. |
| KAYNAK YÖNETİMİ | Kaynak İhtiyaçlarının belirlenmesi ve değerlendirme | Kaynak İhtiyaçlarının giderilmesi (örn. Eğitim, Ekipman temini) | Takip eden Y.G.G Toplantısında değerlendirme | Sürekli | YÖN. TEM. |
| HİZMET GERÇEKLEŞTİRME PLANLANMASI | Kuruluş İçi kalite Tetkikleri Doküman değişiklik talepleri | Yönetim temsilcisi doküman değişikliğini yapması | Yayın öncesi kontrol ve onay | Sürekli | YÖN. TEM. |
| HİZMET GERÇEKLEŞTİRME | Müşteri istekleri, Mevzuat gerekliliklerinin tespiti ve gözden geçirilmesi | Üretim ve Hizmetin Sunumu | Kalite Planına Uygunluk Kontrolü, Üretim verilerinin Analizi | Sürekli | YÖN. TEM. |

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan / / 2....
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANI

| | |
|--------------------|---------------|
| Doküman Kodu | MEÜ.KY.PL-005 |
| Yürürlük Tarihi | 14.05.2010 |
| Revizyon Tarihi/No | |
| Sayfa No | 2/3 |

| | | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|---------------|--------------------------|
| MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER | Müşteri Taleplerinin gelmesi | Müşteri Taleplerinin uygulamaya alınması | Her Talebin Gözden Geçirilmesi | Sürekli | YÖN. TEM. |
| TASARIM VE GELİŞTİRME | Lisansüstü Eğitimler ve Bilimsel Araştırma Projeleri | Eğitimlerin Yapılması ve Kabul Edilen Projelerin Uygulanması | Lisansüstü Tasarım Planı, Proje Tasarım Planı | Sürekli | Enstitü Müd. BAP Müd. |
| SATIN ALMA | Satın Alma İhtiyaçlarının belirlenmesi ve tedarikçi değerlendirme | Malzeme Temini ve tedarikçi Performans takibi | Satın Alınan Ürünün Doğrulanması (KİK 4734-4735) | Sürekli | SATINALMA SORUMLUSU |
| HİZMETİN SAĞLANMASI | Müşteri istekleri ve Yasal gerekliliklerin tespiti, Tanımlama ve İzleme Yönteminin Seçilmesi, Muhafaza şartlarının belirlenmesi | Ürün ve hizmeti gerçekleştirme | Kalite Planları ve Talimatlar doğrultusunda gerekli kontrollerin yapılması | Sürekli | YÖN. TEM. |
| TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK | Müşteri Şikayetleri ve İşletme İçin Talepler | Geriye Dönük Bilgilere Ulaşılması | İstenilen Tüm Bilgilere Ulaşılabilip ulaşılamadığı | Sürekli | YÖN. TEM. |
| HİZMETİN MUHAFAZASI | Hizmet ve ürünün Taşınması Depolanması Ambalajlanması Muhafaza ve sevk | Hizmet ve ürünün Muhafaza | Hizmet ve ürünün Muhafazası | Sürekli | BİRİM SORUMLULARI |
| MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ TESPİTİ | Birebir görüşmeler, başka kurumların varsa hastanemizle ilgili istatistik verileri ve müşteri şikayetleri | Anket yöntemi ile müşteri geri bildirimleri toplama ve Düzeltici ve Geliştirici faaliyetler başlatma | Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında istatistik verilerin analizi | Yılda 1 defa | YÖN. TEM. |
| İÇ TETKİK | İç tetkik tarihlerinin tespiti ve planlanması | İç tetkiklerin yapılması ve aksaklıkların tespiti ve giderilip giderilmediğinin kontrolü | Y.G.G Toplantılarında iç tetkik sonuçlarının incelenmesi, iç tetkik prosedürü (MEÜ.KY.PR-03) | Altı ayda bir | YÖN. TEM. |
| SÜREÇLERİN İZLENMESİ ÖLÇÜLMESİ | Süreç Performans Takipleri ve değerlendirilmesi Y.G.G Toplantısı | Süreç Performanslarının Tespiti (Veri Analizi) | Y.G.G Toplantıları | Yılda 2 defa | YÖN. TEM. |
| HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ | Hizmetin tüm aşamalarda kontrolü | Giriş, Süreç ve tıbbi karar | Y.G.G Toplantıları | Sürekli | YÖN. TEM. |

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan / / 2....
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANI

| | |
|--------------------|---------------|
| Doküman Kodu | MEÜ.KY.PL-005 |
| Yürürlük Tarihi | 14.05.2010 |
| Revizyon Tarihi/No | |
| Sayfa No | 3/3 |

| | | | | | |
|---------------------------|---|--|--|---------------|-----------|
| VERİ ANALİZİ | Kalite El Kitabında Belirlenen Verilerinin toplanması -Ürün ve hizmetlerin uygunluğu, -Müşteri memnuniyet derecesi, -Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği, -Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı, -Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği, -Dış tedarikçilerin performansı, -Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları. | Toplanan Verilerin Analiz ve Değerlendirilmesi | Y.G.G Toplantıları | Yılda 2 defa | YÖN. TEM. |
| UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET | Nedenlerin araştırılması | FRM 21 tespiti ve değerlendirilmesi | Verilerin analizi, uygun olmayan hizmet Süreçi (MEÜ.KY.PR-04) | Altı ayda bir | YÖN. TEM. |
| SÜREKLİ İYİLEŞTİRME | İyileştirme fırsatlarının tespiti | Kaynak ihtiyacının tespiti ve giderilmesi | Uygulamanın performans takibi | Sürekli | YÖN. TEM. |
| DÜZELTİCİ FAALİYETLER | Düzeltilici Faaliyetler istekleri | Düzeltilici Faaliyetler uygulanması DF FRM 26 | DÖF takibi ve değerlendirilmesi Y.G.G Toplantısı (MEÜ.KY.PR-05) | Sürekli | YÖN. TEM. |

| | |
|----------------------------------|--|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan / / 2.... Rektör |
| | |