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

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN / KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Nurten SANCAKTAR	Birsen KARAMAN	Emine Gülbin GÖKÇAY

Kalite El Kitabı; İstanbul Üniversitesi Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nün Kalite Yönetim Sistemini oluşturan TS EN ISO 9001:2015 Standart şartlarına uygun, en üst düzeydeki kalite dokümanıdır. Kalite yönetimini etkileyen tüm faaliyetler ve bunları gerçekleştiren tüm birim ve çalışanlar için bağlayıcı olup, ortaya konan tüm ürün ve hizmetleri kapsar. Üst yöneticinin onayı olmadan hiçbir bölüm iptal edilemez, değiştirilemez ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.

Konu Başlıkları	ISO 9001 Madde No	Sayfa No
Önsöz		5
1.KAPSAM	1	5
2.ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DÖKÜMANLAR	2	6
3. KISALTMALAR, TERİMLER VE TARİFLER	3	6
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	4	7
Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	4.1	7
Tarihçe	4.1.1	10
Organizasyon Şeması	4.1.2	11
Misyon&Vizyon	4.1.3	12
İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	4.2	12
Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	4.3	12
Uygulanmayan Maddeler	4.3.1	13
Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler	4.4	14
5.LİDERLİK	5	15
Liderlik ve Taahhüt	5.1	15
Genel	5.1.1	15
Paydaş Odaklılık	5.1.2	15
Kalite Politikası	5.2	16
Kalite Politikasının Oluşturulması	5.2.1	16
Kalite Politikasının Duyurulması	5.2.2	18
Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	5.3	18
6.PLANLAMA	6	18
Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1	18
Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirme için Planlama	6.2	19
Değişikliklerin Planlaması	6.3	19
7.DESTEK	7	19
Kaynaklar	7.1	19
Genel	7.1.1	19
Kişiler	7.1.2	20
Altyapı	7.l.3	20
Proseslerin İşletilmesi için Ortam	7.1.4	21
Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi	7.1.5	21
Kurumsal Bilgi	7.1.6	21
Yetkinlik	7.2	21
Farkındalık	7.3	22
İletişim	7.4	22
Dokümante Edilmiş Bilgi	7.5	23
Genel	7.5.1	23

Oluşturma ve Güncelleme	**7.5.2**	**23**
Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	**7.5.3**	**24**
8.OPERASYON	**8**	**24**
Operasyonel Planlama ve Kontrol	**8.1**	**24**
Ürün ve Hizmetler için Şartlar	**8.2**	**25**
Müşteri ile İletişim	**8.2.1**	**25**
Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi	**8.2.2**	**25**
Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	**8.2.3**	**25**
Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi	**8.2.4**	**26**
Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	**8.3**	**26**
Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	**8.4**	**26**
Genel	**8.4.1**	**26**
Kontrolün Tipi ve Boyutu	**8.4.2**	**26**
Dış Tedarikçi için Bilgi	**8.4.3**	**27**
Üretim ve Hizmetin Sunumu	**8.5**	**27**
Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	**8.5.1**	**27**
Tanımlama ve İzlenebilirlik	**8.5.2**	**27**
Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	**8.5.3**	**28**
Muhafaza	**8.5.4**	**28**
Teslimat Sonrası Faaliyetler	**8.5.5**	**28**
Değişikliklerin Kontrolü	**8.5.6**	**29**
Ürünlerin ve Hizmetlerin Sunumu	**8.6**	**29**
Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	**8.7**	**29**
9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME	**9**	**29**
İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	**9.1**	**29**
Genel	**9.1.1**	**29**
Müşteri Memnuniyeti	**9.1.2**	**30**
Analiz ve Değerlendirme	**9.1.3**	**30**
İç Tetkik	**9.2**	**30**
Yönetimin Gözden Geçirmesi	**9.3**	**31**
Genel	**9.3.1**	**31**
Yönetimi Gözden Geçirme Girdileri	**9.3.2**	**31**
Yönetimi Gözden Geçirme Çıktıları	**9.3.3**	**31**
10.İYİLEŞTİRME	**10**	**31**
Genel	**10.1**	**31**
Uygunsuzluk ve Düzenleyici Faaliyet	**10.2**	**32**
Sürekli İyileştirme	**10.3**	**32**

REVİZYON TAKİP TABLOSU

Revizyon No	Tarih	Açıklama

ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, bir kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyetini arttırmaya ve süreklileştirmeye odaklanan çağdaş bir yöntem tekniği ve felsefesidir.

Çocuk Sağlığı Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemini anlatan Kalite El kitabı sistemin en süt düzeydeki dokümanıdır. Enstitünün tanıtıcı bilgilerine de yer verilen ve mevzuat şartları, proses, prosedür, iş akışı, form ve diğer sistem dokümanları referansı ile hazırlanan bu Kitap, Enstitünün Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, sorumlularını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini, hizmet gerçekleştirmeyi, ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini izah eden bölümleri içermektedir.

İstanbul Üniversitesi Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nün akademik çalışmaları ve uygulamaları, çocuk sağlığı alanında lisansüstü düzeyde eğitim etkinlikleri, çocuk sağlığı sorunlarının çözümüne katkı sunmayı amaçlayan bilimsel araştırmalar yürütmek, koruyucu sağlık hizmetleri başta olmak üzere pediatrinin çeşitli dallarında sağlık hizmetleri vermek ilkelerine dayalıdır.

Çocuk Sağlığı Enstitüsü kuruluşundan bu yana sahip olduğu deneyimli elemanlar ile çok sayıda Ulusal ve Uluslararası etkinliğe değerli katkılarda bulunduğu gibi üniversite içinden ve dışından farklı disiplinlerden çok sayıda araştırmacıya da ideal çalışma ortamı sağlamaktadır.

Enstitünün kuruluş amaçlarından biri de çağdaş bilim insanı yetiştirmektir. Enstitümüzde yüksek lisans ve doktora eğitimi Sağlık Bilimleri Enstitüsü koordinatörlüğünde yürütülmektedir. Bugüne kadar enstitü Anabilim Dallarında yüksek lisans ve doktora eğitimini tamamlayan pek çok bilim insanı gerek yurt içi, gerekse yurt dışı araştırma merkezlerinde çalışmalarını sürdürmektedir.

1.0.KAPSAM

Çocuk Sağlığı Enstitüsü Kalite El Kitabı, Enstitünün kalite yönetim sisteminin etkin çalışması, gerekli süreçlerin tamamlanması ve kontrolünün sağlanarak süreç yaklaşımını göstermek, paydaşların memnuniyetini sağlamak, diğer yandan Enstitünün stratejik planını ve hedeflerini gerçekleştirebilmek amacıyla eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve Enstitüden hizmet alan kişi, kurum ve kuruluşların güvenliğini ve memnuniyetini öncelikli olarak gözeten, dürüst ve prensipli kararlarla maksimum kalitede hizmet vermeyi kendisine amaç edinen bir sistem olacaktır.

Bu el kitabı, Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nde çalışanlar için bağlayıcı kalite düzenlemeleri içermekte ve Enstitünün stratejik planı ve hedeflerine ulaşmaya yönelik tanımlı süreçleri içermektedir.

Kalite Yönetim Sistemimiz TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı ve Yükseköğretim Kurumları Kalite Güvencesi Yönetmeliği dikkate alınarak yapılandırılmıştır.

2.0.ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DÖKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemimiz ISO 9001:2015 Standardı kapsamında kurulmuş ve uygulanmaktadır. Ayrıca Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini arttırmak için ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemi Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler standardına atıfta bulunulmaktadır. Kalite El Kitabında atıf yapılan dokümanlar KYS'nin uygulanması açısından zorunludur. Her yönetici/ birim/ çalışan kendi yetki ve sorumluluğu doğrultusunda kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

Atıf yapılan standart ve/veya dokümanın tarihinin belirtilmemesi halinde en son güncel baskısı kullanılır.

3.0.KISALTMALAR, TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimizde ISO 9001: 2015 standardında verilen terimler, tarifler ve kısaltmalar uygulanmakta olup, aşağıda bazı örnekler verilmektedir:

KYS : Kalite Yönetim Sistemi
KEK : Kalite El Kitabı
TSE : Türk Standartları Enstitüsü
ISO : Uluslararası Standartlar Organizasyonu
YGG : Yönetimi Gözden Geçirme
SGK : Sosyal Güvenlik Kurumu
STK : Sivil Toplum Kuruluşu
EBYS : Elektronik Belge Yönetim Sistemi
PBYS : Personel Bilgi Yönetim Sistemi
AKSİS : Akademik Kayıt Sistemi
AVESİS : Akademik Veri Yönetim Sistemi
YÖKSİS : Yükseköğretim Kurulu Bilgi Sistemi
BAPSİS : Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi
MYS : Muhasebe Yönetim Sistemi
SWOT : Güçlü- Zayıf Yönler Fırsatlar- Tehditler Analizi
Kalite El Kitabı : Bir kuruluşun tanımlanan KYS'sini belirleyen doküman.
Süreç : Girdileri çıktılara dönüştüren, birbirleri ile ilgili olan ya da etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi.

Sistem : Birbiri ile ilgili olan veya karşılıklı etkileşimde bulunan unsurlar bütünü.
Paydaş : Sunulan ürün ve hizmetleri veren, bunlardan yararlanan ve etkilenenler.
İç Paydaş : Hizmeti veren idari ve akademik kurum personeli ve öğrenciler
Dış Paydaş : Aday öğrenciler, diğer çalışanlar, işbirliği içinde olunan kurumlar, sivil toplum örgütleri, anlaşmalı olunan üniversiteler, bakanlıklar, meslek odaları, kamu kurum ve kuruluşları, dernekler, vakıflar, mezunlar vb.
Proses : Bir kurumun kaynaklarını mal ve hizmetlere dönüştürme süreci
Operasyon **:** İşlem

4.0.KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Çocuk Sağlığı Enstitüsü çalışan tüm personeli kapsayan TS EN ISO 9001: 2015 şartlarına uygun bir KYS oluşturmuş, dokümante etmiş, uygulamıştır. Sistemin etkinliğini arttırmak için de sürekli güncellenerek iyileştirecektir. Sistemin amacı, hizmet üretimi ve verilen hizmeti sürekli geliştirip iyileştirerek aksaklıkları önlemeye yönelik çalışmalarla en iyiye ulaşmaktır. KYS kapsamında Enstitünün faaliyetlerinde ortaya çıkan gerekli süreçler belirlenmiş ve Enstitünün organizasyonu içerisinde uygulamaya konulmuştur. Enstitünün misyon, vizyon, hedefleri Enstitünün 2024-2028 yıllarını kapsayan Stratejik Plan'ında belirtilmiştir.

Belirlenen ilkeler doğrultusunda; Enstitünün 2024-2028 yıllarını kapsayan stratejik planında 5 adet amaç ve bu amaçların altında 13 adet hedef belirlenmiştir. Bunlar;

Stratejik Amaç 1. Kurumsal Kapasite Potansiyelinin Sürdürülebilir Kılınması

1- Sürdürebilirliğin Kurum Kültürü Haline Getirilmesi

Stratejik Amaç 2. Eğitim-Öğretim Faaliyetlerinin Uluslararası Standartlara Uygun Hale Getirilmesi

1- Eğitim ve Öğretimde Uluslararasılaşmanın Yaygın ve Etkin Kullanımı

Stratejik Amaç 3. Uluslararası Bilimsel Çalışmaların Nicelik ve Nitelik Olarak Geliştirilmesi

1- Bilimsel Araştırma Altyapısının Geliştirilmesi ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması
2- Bilimsel Araştırma ve Yayınların Niteliğinin ve Niceliğinin Artırılması
3- Bilimsel Araştırma Çıktılarının Tanınırlığının Artırılması

4- Yaygın Etkisi Lisansüstü Tez Çalışmalarının Artırılması
5- Ulusal ve Uluslararası Bilimsel Etkileşimi ve İşbirliklerinin Artırılması

Stratejik Amaç 4. Girişimcilik ve Yenilikçilik Performansının Artırılması

1- Proje Kaynaklarının ve Ticari Etkilerinin Artırılması
2- İşbirlikleri ve Etkileşim Ağlarının Geliştirilmesi
3- Üniversite Mensuplarının Girişimcilik ve Yenilikçilik Alanında Yetkinliğinin Artırılması

Stratejik Amaç 5. Akademik Çıktıların Sivil Toplum İle Bütünleştirilmesi

1- Üniversite İle STK Arasındaki İlişkilerin Geliştirilmesi
2- Farklı ve Özel Gereksinimi Olan Gruplara (Kadın, Çocuk, Yaşlı, Engelli, Göçmen, Yoksul vb.) Yönelik Çalışmaların Artırılması
3- Afet ve Kriz Yönetimine İlişkin Konularda Yapılan Çalışmaların Artırılması

Yukarıda da belirtildiği gibi Çocuk Sağlığı Enstitüsü KYS; iç ve dış paydaşlarının ihtiyaçları ve beklentilerini doğru bir şekilde belirleyerek sunduğu hizmetler ile memnuniyeti sürekli olarak arttırmayı amaçlamaktadır. Enstitü süreçleri etkili bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanmaktadır. Süreçlerin etkili şekilde yönetilmesi için gerekli olan kaynaklar sağlanmakta, takip ve performans değerlendirmeleri yapılmaktadır.

Enstitümüz bünyesinde kurumun güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi amacı ile iç ve dış paydaş gözünden SWOT analizi yapılmıştır. İç paydaş; SWOT analiziyle, kurumun güçlü ve zayıf yönleri, mevcut durumun sağladığı fırsatlar ve bulundurduğu potansiyel riskleri belirlemeyi sağlar. Dış paydaş bağlamında ise; SWOT analizi kapsamında yapılan değerlendirmeler sonucunda Enstitünün mevcut potansiyeli ile yetersizlikleri ve üstünlükleri ile algılanan fırsat ve tehditleri kapsamaktadır.

Referans Dökümanlar

- Çocuk Sağlığı Enstitüsü 2024-2028 Stratejik Planı
- Çocuk Sağlığı Enstitüsü SWOT Analizi Formu

GÜÇLÜ YÖNLERİMİZ	ZAYIF YÖNLERİMİZ

1. Uyum sağlama kapasitesi yüksek idari kadro 2. Genç ve nitelikli insan gücü 3. Kurumlar arası işbirliği 4. Ulusal ve uluslararası alanda yürütülen projeler ve faaliyetler 5. Ulusal ve uluslararası düzeyde danışmanlık yapan deneyimli akademik kadro 6. Özgün yüksek lisans ve doktora programları 7. Akademik ve idari açıdan geliştirilmiş bilişim ve altyapı 8. Farklı disiplinlere yönelik araştırma ve uzman kadrolara sahip olmak	1. Multidisipliner yapının kısıtlılığı 2. Lisansüstü öğrencilerinin kadro yetersizliği 3. Lisansüstü kadrolarının sürekli olmaması 4. İdari kadrolarda yetersizlik 5. Bütçe yetersizliği 6. Özellikle eğitim ve araştırmaya yönelik gerekli teknolojik alt yapının sağlanması için kaynak eksikliği 7. Alt yapının çocuk ve aile dostu olması için gerekli kaynağın sağlanmasında güçlükler 8. Fiziki mekan yetersizliği

FIRSATLAR	TEHDİTLER
1. Olgun çeşitliliği ve multidisipliner yaklaşım yayın verimliliğine katkı sağlayabilir 2. Sosyal projeler (araştırma, hizmet vb.) oluşturulabilir 3. Kamu kurum ve kuruluşlarla oluşturulabilecek ortak projeler 4. Mezuniyet sonrası eğitim programları 5. Önemli bilimsel mesleki dernek ve kuruluşlarla işbirliği	1. Özlük haklarının ve çalışma şartlarının uygun koşullar sağlanamadığı için yetişmiş öğretim üyesi kaybı olasılığı 2. Öğrenci sayısının mevcut koşullara göre fazla oluşu

4.1.1.Tarihçe

İstanbul Üniversitesi Çocuk Sağlığı Enstitüsü lisansüstü düzeyde eğitim öğretim yapılması amacıyla 1982 yılında 2547 sayılı Yükseköğrenim Kanunu'nun 3. ve 12. Maddeleri gereğince 47 sayılı Kanun hükmünde kararname ile kurulmuş olup, Enstitü Müdürlüğü görevine Prof. Dr. Olcay NEYZİ atanmıştır.

Çocuk Sağlığı Enstitüsü, kuruluşundan itibaren İstanbul Tıp Fakültesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı ile birlikte personel, servis, laboratuvar, dershane, kütüphane ve poliklinik çalışmalarını ortaklaşa aynı kampüs içinde yürütmektedir. 1994 yılından 2009 yılına kadar İstanbul Tıp Fakültesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Anabilim Dalı ile işbirliği içinde Kadın ve Çocuk Sağlığı Eğitim ve Araştırma Birimi'nde eğitim, araştırma ve sağlık hizmetleri sunulmuştur. Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nde tıpta uzmanlık öğrencileri, çocuk hastalıkları uzmanı, yandal uzmanlarının yanı sıra halk sağlığı, ruh sağlığı, demografi, sosyoloji, antropoloji, pedagoji ve beslenme, biyoistatistik, biyokimya, biyoloji, moleküler genetik, fizyoterapi disiplinlerinde araştırmacılar ile öğretim üyeleri çalışmış ve çalışmalarına devam etmektedirler.

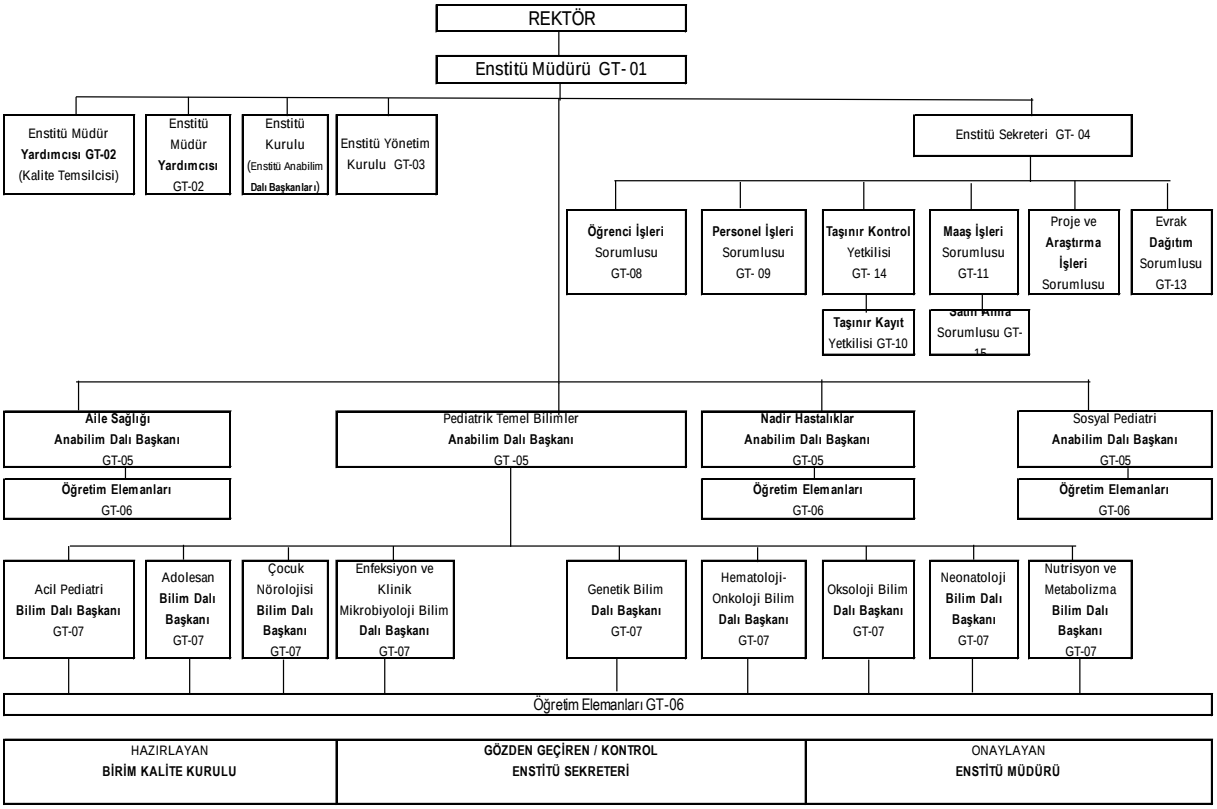
Lisans mezuniyeti sonrası çalışmaların organizasyonu, koordinasyonu, nezareti ve ilgili bilimsel araştırmaların yönetilmesi amacıyla kurulan İstanbul Üniversitesi Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nde, Anabilim Dallarının kurulmasına yönelik Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nın 23 Aralık 1982 tarihli 82/655 sayılı kararı ile 3 Anabilim Dalı ile, ilerleyen yıllarda Pediatrik Temel Bilimler Anabilim Dalı'na bağlı 9 Bilim Dalı kurulmuştur. İstanbul Üniversitesi Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nde yüksek lisans ve doktora programları eğitimleri verilmektedir. Aile Sağlığı Anabilim Dalında Ana Çocuk Sağlığı Yüksek Lisans Programı, Pediatrik Temel Bilimler Anabilim Dalı'nda Gelişim Nörolojisi, Çocuk Beslenmesi, Çocuk Metabolizması, Oksoloji, Çocuk Nefrolojisi, İnfeksiyon Hastalıkları, Acil Pediatri ve Pediatrik Hematoloji-Onkoloji alanlarında Yüksek Lisans Programları ve Ergen Sağlığı Doktora Programı, Sosyal Pediatri Anabilim Dalı'nda Sosyal Pediatri Doktora Programı eğitimi verilmektedir. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nın 06.02.2020 tarihli Yürütme Kurulu'nda 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi ile Enstitümüzde Nadir Hastalıklar Anabilim Dalı kurulmuştur.

Enstitümüzde sırasıyla Prof. Dr. Olcay NEYZİ (1982 - 1994), Prof. Dr. Nedret UZEL (1994 - 1995), Prof. Dr. Günay SANER (1995 - 2008), Prof. Dr. İrfan PAPİLA (11.02.2008 – 25.02.2008), Prof. Dr. Rüveyde BUNDAK (2008 - 2016), Prof. Dr. Mübeccel DEMİRKOL (2016 - 2020) müdürlük görevinde bulunmuşlardır. Enstitü Müdürü görevini 22 Haziran 2020 tarihinden itibaren Prof. Dr. Emine Gülbin GÖKÇAY sürdürmektedir.

Enstitü, İstanbul Tıp Fakültesi Fizik tedavi yatan hasta binasının 2. katında hizmetini sürdürmekte olup bünyesinde Aile Sağlığı Anabilim Dalı, Nadir Hastalıklar Anabilim Dalı,

Pediatrik Temel Bilimler Anabilim Dalı ve Sosyal Pediatri Anabilim Dalı olmak üzere dört Anabilim Dalı yer almaktadır.

4.1.2-Organizasyon Şeması



Enstitümüzün tarihçe, kuruluş bilgileri ile organizasyon yapısı web sayfamızda bulunmaktadır (https://cocuksagligi.istanbul.edu.tr).

4.1.3.Misyon&Vizyon

MİSYONUMUZ

Evrensel boyutta multidisipliner alanlarda yetkin kişiler yetiştirerek ülkemiz çocuklarının sağlık kalitesini geliştirip yükseltmek. Yeni bilgi ve teknolojiyi kullanarak verdiği ileri düzey eğitim ile çocuk ve ergen sağlığının geliştirilmesini amaçlayan araştırmaları planlayan, yürüten ve uygulayan bilim insanları yetiştirmektir.

VİZYONUMUZ

Çocuk sağlığı alanındaki hizmet, eğitim ve araştırmalarıyla uluslararası düzeyde saygın ve tercih edilen, toplumsal gereksinmelere dayalı çağdaş bilim insanı ve uzman yetiştiren multidisipliner bir kurum olmak. Çocuk sağlığı alanında her türlü sorunu tanımlama, çözme ve önlemeye yönelik ileri araştırma ve eğitim olanakları sunan lider bir kurum olmaktır.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

İç ve Dış paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini kalite yönetim sistemi kapsamında yapılan anketler yüz yüze bildirimler, Enstitünün web sitesi iletişim formu ve gerçek ortamdaki dilek, öneri ve şikâyetler ile belirlenerek gerekli iyileştirme faaliyet planları yapılmaktadır. Anketler kalite komisyonu tarafından yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Çalışan memnuniyet anketi
- Öğrenci memnuniyet anketi
- Cimer başvuruları

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Çocuk Sağlığı Enstitüsü tarafından TS EN ISO 9001:2015 standardına uygun Kalite Yönetim Sistemi kurulmuştur. Kurulan KYS Enstitünün tüm çalışan akademik ve idari personeli, dış hizmet alınan tedarikçiler, hizmet verilen öğrenciler için uygulanmaktadır. Enstitünün hizmet verdiği eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme alanlarını kapsayan faaliyetlerin yanı sıra topluma sunulan sağlık, sosyal ve kültürel hizmetleri aşağıdaki gibi belirtilmiştir:

Faaliyet Alanı Ürün/Hizmetler	
Araştırma-Geliştirme	1-Bilimsel Araştırma Projeleri
	2-Bilimsel Yayınlar

	3-Bilimsel Toplantılar
	3-Kurslar ve Seminerler
Eğitim-Öğretim	1-Lisanüstü Eğitim Programları
	a)Yüksek Lisans programı
	bDoktora Programı
Hizmetler	1-Ulusal ve Uluslararası Bilimsel, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler

4.3.1. Uygulanmayan Maddeler

Enstitünün kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin aşağıdaki tabloda belirtilen maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır:

Madde No	Madde Adı	Uygulanamazlık Gerekçesi
7.1.5.	Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi	Enstitü, Yönetmelik ve Mevzuat şartlarına göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden ve ölçümleme zorunluluğu bulunan makine teçhizat olmaması sebebiyle bu madde Kalite Yönetim Sisteminde uygulanmayan madde olarak değerlendirilmiştir.
8.3.	Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	Enstitü, Yönetmelik ve Mevzuat şartlarına göre hizmetlerini gerçekleştirdiğinden faaliyetlerine ilişkin herhangi bir tasarım veya geliştirme süreci söz konusu olmadığından ve kurumun bu konuda sorumluluğu bulunmadığından, söz konusu standart maddesi Kalite Yönetim Sisteminde uygulanmayan madde olarak değerlendirilmiştir.
8.5.1.	Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	Enstitüde gerçekleştirilen tüm faaliyetler yasalar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Faaliyetlerin nasıl yapılacağı

		planlanmış, iş akış şemalarında detaylandırılmış ve basamaklandırılmıştır. İş Akış şemaları, planlanan sonuçlara ulaşmak için yeterlidir. Bu nedenle bu madde Kalite Yönetim Sisteminde uygulanmayan madde olarak değerlendirilmiştir.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Çocuk Sağlığı Enstitüsü TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil, bir kalite güvence sistemi kurulmuştur. Kalite Yönetim Sistemi tüm çalışan akademik ve idari personel tarafından uygulanmakta, devamlılığı sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken sistemin nasıl uygulandığını açıklayan Kalite El Kitabı ile prosesler, prosedürler, görev tanımları, iş akışları, formlar, planlar ve listeler oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

Enstitünün, KYS şartlarına uygun olarak ihtiyaç duyulan prosesler belirlenmiştir. Proseslerin planlı bir şekilde yürütülmesi için Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği sağlanmaktadır.

KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümante edilmiş bilgiler ÇSE internet sayfasında (https://cocuksagligi.edu.tr) tanımlanmıştır ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

5.0 LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Çocuk Sağlığı Enstitüsü yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi oluşturulması, uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi ile ilgili aşağıda tanımlanan taahhütlerde bulunmakta ve liderlik yapmaktadır.

Enstitü Yönetimi:

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilir olduğu,
- İ.Ü. Kalite politikasının benimsendiği ve Enstitü misyon ve vizyonu doğrultusunda hedeflerin oluşturulduğu,
- Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması için gerekli kaynakların temininin ödenekler çerçevesinde sağlandığı,
- Kalite Yönetim Sistemi şartları ile Enstitünün süreç ve talimatlarına uyumlu olduğu,
- Birim yöneticilerinin kendi sorumluluk alanları içerisinde liderliklerini göstermeleri için desteklenmeleri,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem uygunluğun öneminin paylaşıldığı,
- Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarının sağlanması ve desteklenmesi,
- Sürekli iyileştirmenin desteklenmesi,
- Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlara ulaşmasının güvence altına alındığını taahhüt eder.

5.1.2. Paydaş Odaklılık

Enstitünün faaliyetleri kapsamında Enstitü yönetimi ve Kalite Yönetim Sisteminin temel hedefi, paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak tespit etmek, mevcut kaynaklarını en etkin şekilde kullanarak ihtiyaç ve beklentilerin en üst düzeyde karşılanması suretiyle kurumsal yapıyı tasarlamaktır. Paydaş anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemi vb. uygulamalar ile beklentileri ölçülmekte, değerlendirilmekte ve önlem alınarak gerekli iyileştirmeler sistematik olarak yapılmaktadır.

Referans Dökümanlar

- Çalışan memnuniyet anketi
- Öğrenci memnuniyet anketi

5.2.Kalite Politikası

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Çocuk Sağlığı Enstitüsünde İstanbul Üniversitesi Kalite politikası benimsenmiş ve uygulamaktadır.

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ KALİTE POLİTİKASI

BİZ;

Ülkemizin ilk ve en köklü üniversitesi olarak, doğu ile batıyı, geçmişle geleceği buluşturarak, yükseköğretim tarihimizden ve geleneksel değerlerimizden güç almaktayız. Evrensel ve etik kurallar ile insan hakları ve adaleti önceleyerek bilimin önderliğinde araştırma-geliştirme, eğitim-öğretim ve toplumsal hizmeti etkin, verimli ve performans odaklı sunan bir kalite anlayışı geliştirmekteyiz.

ÇÜNKÜ;

- Dünyanın öncü üniversitelerinden biri olarak ve Türkiye Yüzyılı perspektifinde ulusal ve uluslararası akademik çevrenin bugününe ve geleceğine katkı sağlayan,
- Yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası kurumlara gelecek odaklı bilgi, teknoloji ve çözüm üreten, anlayış kazandıran, sorumluluk, ahlak ve vicdan sahibi gençler, uzmanlar yetiştiren,
- Merhamet zemininde milli ve evrensel duyarlılık, yararlılık anlayışıyla hayatın içinde olan sosyal sorumluluk girişimlerinde bulunan ve projeler üreten,
- Sunduğu hizmetten hoşnut olunan, sürdürülebilirliğin tüm paydaşlarla sağlanabileceği inancıyla hareket eden,
- Güvenli, sağlıklı, huzurlu bir çalışma, bilimsel gelişim ve araştırma iklimi sağlayan,
- İlgili mevzuat ve standartları milli ve küresel gelişmeleri dikkate alarak geliştiren, uygulayan ve takip eden,
- Araştırma-geliştirme, eğitim-öğretim ve toplumsal faaliyetlerin içeriğini ve kalitesini düzenli ve değişen anlayışla sürekli iyileştirerek ülkemizin ve bölgemizin kalkınmasına katkı sunan,

Akademik personelini, eğitmenlerini, yöneticilerini ve tüm çalışanlarını [illegible] bilimini ve sunduğu hizmetleri en iyi üniversite olmayı hedefleyen bir üniversiteyiz.

Prof. Dr. Osman Bülent ZÜLFİKAR
Rektör

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

İstanbul Üniversitesi Kalite Politikası Çocuk Sağlığı Enstitüsü web sayfasında (https://cocuksagligi.istanbul.edu.tr) yayımlanarak ve Enstitü içerisinde gerekli alanlara asılarak duyurulmuş olup, çalışanlar tarafından tam olarak benimsenmesi ve Kalite Yönetim Sistemi bilincinin yerleştirilmesi için bilgilendirme yapılmıştır.

Referans Dökümanlar

- İstanbul Üniversitesi Kalite Politikası

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Çocuk Sağlığı Enstitüsünde faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla ÇSE, organizasyonel yapılanmasını 657, 2547, 2914 sayılı kanunlar çerçevesinde oluşturmuş ve https://cocuksagligi.istanbul.edu.tr aracılığı ile duyurmuştur.

Çocuk Sağlığı Enstitüsü bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan hedeflere ulaşılmasının sağlanması için kalite yönetim sistemi ile ilgili görev, sorumluluk ve yetkiler belirlenmiştir. Çalışanların kurumsal görev, yetki ve sorumlulukları kendilerine tebliğ edilmiştir. Görevlerin gerektirdiği nitelikler görev tanımları içinde yer almaktadır. Tüm birim yöneticileri kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar. Tüm çalışanlar tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirirler.

Referans Dökümanlar

- Organizasyon Şeması
- Görev tanımları

6.0.PLANLAMA

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Çocuk Sağlığı Enstitüsünü etkileyen iç ve dış koşullara ilişkin risk ve fırsatlar, stratejik plan (https://cocuksagligi.istanbul.edu.tr/tr/content/enstitumuz/enstitu-2024-2028-stratejik-plan) kapsamında hazırlanan SWOT analizi yöntemi ile tanımlanmıştır. Bu yöntem planlaması yapılırken Enstitünün güçlü ve zayıf yönleriyle, sahip olduğu fırsat ve karşı karşıya olduğu tehditleri analiz etmeye ve yeni stratejiler geliştirmeye yardımcı olur.

Referans Dokümanlar

- ÇSE 2024-2028 Stratejik Planı
- SWOT Analizi

6.2. Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek için Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nün kalite hedeflerini oluşturur. Enstitüdeki tüm birimler planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlarını hazırlar ve yönetimini sağlar.

Referans Dökümanlar

- ÇSE 2024-2028 Stratejik Planı

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Çocuk Sağlığı Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; değişikliğe gereksinim duyulması halinde, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilir. Bu değişiklikler yapılırken Kalite Yönetim Sistemlerinin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden düzenlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulur.

Referans Dokümanlar

- Düzenleyici / Önleyici Faaliyet Formu

7.0.DESTEK

7.1. Kaynaklar
7.1.1.Genel

Çocuk Sağlığı Enstitüsü insan kaynağı yönetimini, alt yapı ve finans gibi kaynakların yönetimini mevzuatlar çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Enstitünün ihtiyaçları mevcut iç ve dış kaynaklardan sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi, devamlılığının sağlanması paydaşların talepleri karşılanarak, paydaş memnuniyetinin artırılması ve gerekli iyileştirmelerin yapılması için ihtiyaçlar tespit edilir. Tespit edilen ihtiyaçlar Satın alma yolu ile temin edilir. İnsan kaynağı temini İstanbul Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı tarafından gerçekleştirmektedir.

Referans Dokümanlar

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Kamu İhale Kanunu

7.1.2.Kişiler

İnsan kaynaklarına ilişkin iş ve işlemler 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu, 5510 sayılı SGK Kanunu ve ilgili diğer mevzuat hükümleri kapsamında İstanbul Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Çocuk Sağlığı Enstitüsü sunulan hizmetlerin kalitesini etkileyen akademik ve idari personelin eğitim ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- 5510 sayılı SGK Kanunu

7.1.3. Altyapı

Çocuk Sağlığı Enstitüsü hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve devamlılığının sağlanması doğrultusunda gerekli olan alt yapı ihtiyaçları belirlenmiş ve karşılanmıştır. Mevcut altyapının elektrik, ısıtma, güvenlik, bakım ve onarım gibi hizmetleri aynı kampüsü alanında olmasından dolayı İ.Ü. İstanbul Tıp Fakültesi tarafından karşılanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Kamu İhale Kanunu

7.1.4.Proseslerin İşletilmesi için Ortam

Çocuk Sağlığı Enstitüsü hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya havalandırma vb.) dahil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenerek sağlanmaktadır. Enstitüde hizmetlerin yürütülmesi için çalışma ortamı ilgili mevzuat ve talimatlara uyularak tayin edilmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Çalışan Memnuniyet Anketi

7.1.5.Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Bu Standart maddesi, Kalite El Kitabının 4.3.1.maddesindeki tabloda tanımlanan gerekçesi ile Kalite Yönetim Sistemimizde Uygulanabilir olmayan Standart maddesi olarak tanımlanmıştır.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nde hizmetlerin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; Anketler, faaliyet raporları, seminerler, sosyal medya hesapları, iç yazışmalar ve Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde hazırlanmış verilerden oluşur. Süreçlerin işleyişi, hizmetlerin uygunluğunu temin etmek için bilginin belirlenmesi, iç ve dış kaynaklardan elde edilir.

- **İç Kaynaklar**: Fikri mülkiyet, akademik yayınlar, dergiler, raporlar, çalışanların yetkinlik, deneyim, birikim ve tecrübelerden kazanılan bilgi, geçmiş dönemlerdeki başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümante edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, süreç ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.
- **Dış kaynaklar**: Standartlar, akademik ve idari çevreler, konferanslar, dış paydaşlardan toplanan bilgi.

Referans Dokümanlar

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.2 Yetkinlik

Çocuk Sağlığı Enstitüsü Kalite Yönetim Sisteminin, performansını ile etkinliğini etkileyen akademik, idari tüm personellerin uygun eğitim, öğrenim, sahip olunması gereken nitelikler, kriter, tecrübeler yasal mevzuat da dikkate alınarak tespit edilmiş ve görev tanımları ile dökümante edilmiştir. KYS için gerekli olan ve iyileştirilmesi amacıyla personel için ihtiyaç

duyulan temel, yenileme eğitimleri İstanbul Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı tarafından, oryantasyon eğitimi Enstitü tarafından planlanır ve gerçekleştirilir. Ayrıca İdari personel için görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavları Personel Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

7.3 Farkındalık

Çocuk Sağlığı Enstitüsü bünyesinde akademik ve idare personel ve öğrencilere Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili farkındalık kazandırmak için bilgilendirme toplantıları ve web sitesinin etkin kullanımı gibi yöntemler kullanmaktadır. Bilgilendirme toplantılarında;

a) Misyon ve Vizyon
b) İstanbul Üniversitesi Kalite Politikası
c) Stratejik plan
d) Dokümantasyon
e) KYS şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri

Konularına yer verilmektedir.

7.4 İletişim

Çocuk Sağlığı Enstitüsünde hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli iç ve dış iletişimi sağlamak için;

- Telefon – Faks
- Elektronik Posta
- Yüz yüze görüşmeler
- Elektronik Bilgilendirme Yönetim Sistemi (EBYS)
- Enstitü web sayfası
- Sosyal medya (Instagram → cocuksag_ens)
- İletişim panosu gibi yöntemler kullanılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- ÇSE Web Sayfası
- EBYS Uygulaması

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Çocuk Sağlığı Enstitüsü hizmetlerin gerçekleşmesi adına gerekli dokümanlar ile KYS'nin etkinliğini arttırmak için gereken dokümanları oluşturmuştur. Kalite Yönetim Sistemi'nin temel dokümanlarını tanımlayan " Dokümanların Kontrolü Prosedürü" ile düzenlenmiş ve sistematik bir şekilde yönetilmektedir. Ayrıca "Doküman Listesi" kullanılarak tüm dokümanların güncel tutulması ve kolay erişilebilir olması sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- Doküman Listesi

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Kalite Yönetim Sistemi şartları ve Çocuk Sağlığı Enstitüsü faaliyetlerinin uygulanması için gerekli dokümanların oluşturulması, gözden geçirilmesi, onaylanması, güncellenmesi, tanımlanması, formatı, kontrolü, erişimi, muhafaza edilmesi ve dağıtımı ile ilgili hususlar; TS EN ISO 9001:2015 şatlarına bağlı olarak doküman kontrolü ile sağlanmaktadır.

Çocuk Sağlığı Enstitüsü KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

a) Misyon, Vizyon ve Politikalar; Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nün hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
b) Stratejik Plan; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
c) Süreçler, prosedürler, iş akışları, talimatlar, görev tanımları; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
d) KYS El Kitabı; KYS'nin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere mevzuata ve diğer dokümanlara atıfta bulunur.
e) Formlar, listeler ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Çocuk Sağlığı Enstitüsü KYS Dokümantasyonu Enstitü'nün internet sitesinde https://cocuksagligi.istanbul.edu.tr tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Birim Kalite Temsilcisi ve Birim Kalite Kurulu, Kalite Yönetim Sistemi'nde belirtilen şartlar doğrultusunda doküman ve veri kontrolünün yürütülmesini sağlar. Doküman kontrolü süreci kapsamında kayıtların belirlenmesi, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontroller belirlenmiştir. TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uyulmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.0. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Çocuk Sağlığı Enstitüsü hizmet kapsamında sunulan tüm faaliyetleri, ilgili mevzuatlar çerçevesinde planlamaları yapar, uygular, izleme, ölçmekle kontrol eder, önlem alır ve gerekli iyileştirme faaliyetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirir. Enstitü eğitim-öğretim faaliyetlerini İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü tarafından yayımlanan akademik takvim çerçevesinde yürütür. Akademik takvimin planlanması Çocuk Sağlığı Enstitüsü akademisyenleri tarafından yapılmakta olup, planlama yapılırken diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatil günleri vb. hususlar dikkate alınır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik iş akışları, prosedürler, talimatlar, formlar vb. hazırlanmış ve KYS içerisinde uygulanmaları sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- KYS Dokümanları
- Akademik Takvimler

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

Çocuk Sağlığı Enstitüsü faaliyetleri ve iletişim bilgileri web sayfasında duyurulmaktadır. İç ve dış paydaşlardan gelen talep, şikayet, öneri, soru/sorun vb. çözümlerine yönelik etkili ve devamlı çalışmalar yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Çalışan memnuniyet anketi
- Öğrenci memnuniyet anketi
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu
- Cimer başvuruları
- Kurumsal E-posta

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Çocuk Sağlığı Enstitüsünün vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. Enstitü hizmetleri iç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, Enstitü Kurulu kararları, Enstitü Yönetim Kurulu kararları, yürürlükte olan ilgili kanun ve tüzükler ile İstanbul Üniversitesi Senato ve Yönetim Kurulu kararları ile yayımlanan yönerge ile talimatlara uygun olarak yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Kalite Politikası
- Yükseköğretim Kanunu ve diğer ilgili mevzuatlar

8.2.3.Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Çocuk Sağlığı Enstitüsü vermiş olduğu hizmetlerin gözden geçirilmesi adına toplantılar yapar. Sunulan hizmetler için gerekli şartlar ve performans izlemeleri sonuçları bu toplantılarda görüşülerek tutanak altına alınır. İyileştirme gerekli olduğu durumlarda çalışmalar ve düzenlemeler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Enstitü Yönetim Kurulu Kararları
- İş Akış Şemaları
- İstanbul Üniversitesi Senato Kararları

8.2.4.Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Çocuk Sağlığı Enstitüsünün hizmet şartlarının değişmesi durumunda ilgili kişilere bildirimini EBYS, e-mail ve web sayfası tarafından bilgilendirme ile gerçekleştirmektedir.

Referans Dokümanlar
- Enstitü Yönetim Kurulu Kararları
- Ürün ve Hizmetleri Belirleyen Mevzuat Hükümleri
- İstanbul Üniversitesi Senato Kararları

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bu Standart maddesi, Kalite El Kitabının 4.3.1.maddesindeki tabloda tanımlanan gerekçesi ile Kalite Yönetim Sistemimizde Uygulanabilir olmayan Standart maddesi olarak tanımlanmıştır.

8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü
8.4.1.Genel

Çocuk Sağlığı Enstitüsü satın alma faaliyetlerini, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütmektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak "Kamu İhale Mevzuatı" kapsamında yapılmaktadır. Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- Satın alma prosedürü

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarının uygunluğunun kontrolü, Kamu İhale Kanunu kapsamında oluşturulan muayene kabul komisyonu ile kontrol teşkilatları tarafından yürütülmektedir. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimde muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- Satın alma prosedürü

8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi

Çocuk Sağlığı Enstitüsünde birimler, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye\ hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Kanunu çerçevesinde tedarikçiye duyurulur.

Referans Dokümanlar

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- Satın alma prosedürü
- Satın alma iş akış şeması

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nde sunulan hizmetlerin etkin yürütülmesi, sürekliliğin sağlanması ve insan kaynaklı hataların önlenmesi amacıyla iş akışlarını hazırlamıştır. İlgili görevlere, gerekli vasıflara sahip yetkin kişiler atanmış, süreçlerin işletilmesi için uygun alt yapı ve ortam hazırlanmıştır. Ayrıca, standardın da bir gereği olarak, Kalite Yönetim Sistemi bilgileri dokümante edilmiş ve web sayfasında yayımlanmıştır.

Bu Standart maddesi, Kalite El Kitabının 4.3.1.maddesindeki tabloda tanımlanan gerekçesi ile Kalite Yönetim Sistemimizde Uygulanabilir olmayan Standart maddesi olarak tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar

- İş akış şemaları

8.5.2.Tanımlama ve İzlenebilirlik

Çocuk Sağlığı Enstitüsünün sunduğu hizmetlerin izlenebilirliği aşağıda belirtilen şekillerde yapılmaktadır.

a) Tüm İç ve dış yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmaktadır.
b) Akademik ve İdari personelin özlük haklarını izleme PBYS sistemi üzerinden takip edilmektedir.
c) Akademik personel ayrıca AKSİS, YÖKSİS ve AVESİS sistemi üzerinden takip edilmektedir.
d) EBS sistemi ile ders içerikleri ve program yeterlilikleri takip edilmektedir.
e) AKSİS sistemi ile ders ve lisansüstü danışmanlık takipleri yapılmaktadır.
f) Bilimsel araştırma projeleri BAPSİS sistemi üzerinden takip edilmektedir.
g) Satın alma hizmetleri EKAP, MYS, KBS üzerinden takip edilmektedir.

h) Araç, gereç ve ekipmanın izleme taşınır sicil numarası ile yapılmaktadır.
i) Tüm ödeme ve katkı payları işlemleri MYS, KBS. üzerinden takip edilmektedir.

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Çocuk Sağlığı Enstitüsü faaliyetlerinde, tedarikçilerden alınan teminat evraklarının, ihalelerde alınan evrakların, öğrencilere ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır. Bu bilgilerin bir kısmı elektronik ortamda bir kısmı da fiziksel ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu belgelerin işlem gördüğü müddetçe korunup saklanması ilgili personelin sorumluğundadır. İlgili 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 ilgilisine yazılı olarak bilgi verilir.

Referans Dokümanlar
- İş akış şemaları
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

8.5.4.Muhafaza

Enstitünün faaliyet alanına giren hizmetleri gerçekleştirmek için alınan ürünler ile Enstitü personeli, öğrencilerine ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktılarının kullanım şartlarına uygun korunması için gereken fiziksel ve elektronik ortam şartları sağlanmış, tanımlanmış ve muhafaza edilmektedir. Muhafaza şartları sorumlu birimler tarafından izlenmekte ve kontrol edilmektedir. Enstitüye dışarıdan tedarik edilen ürünler Taşınır Mal Yönetmeliğine göre işlem görür. Ürünlere ait stoklar tutulur, giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevli Taşınır Kayıt Yetkilisi ve Taşınır Kontrol Yetkilisi personel tarafından gerçekleştirilir. Hizmetler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilen belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve Enstitü arşivinde "*Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, Arşiv Yönetmeliği"* kapsamında depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya bertaraf edilir.

Referanslar, Dokümanlar
- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği
- Taşınır Kayıt Yönetmeliği

8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nde sunulan hizmet çıktıları dosyalanarak uygun şartlarda güvence altına alınarak tanımlanan sürelerde ve yerlerde muhafaza edilmektedir.

8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

Verilen hizmetlere ilişkin, Enstitü yasal mevzuat şartlarının sağlanması için verilen hizmet şartlarında bir değişiklik yapılması ihtiyacı olduğunda gerek yönetim, gerekse bölümler düzeyinde yapılan toplantılarla değişiklikler gözden geçirilmekte ve değerlendirilmektedir. Hizmet şartlarında veya dokümanlarında yapılan değişiklikler ilgili personele duyurulur.

8.6.Ürünlerin ve Hizmetlerin Sunumu

Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nde sunulan hizmet kapsamında kabul edilmiş kriterlere göre hizmetin uygunluğu tanımlanmış ve performans kriterleri belirlenmiş izlemeleri yapılmaktadır. Bu kapsamda kullanılan yazılımlarda raporlar, yetkilendirmeler ve hizmet içeriklerine ait bilgiler bulunmaktadır. Bunun dışında veri tabanı ya da yazılım dışı kâğıt veya buna benzer ürünler üzerinde gerçekleştirilen işlemlerde ise arşivler yardımıyla kanıtlar toplanmakta ve yetki izlenebilirliği gerçekleştirilmektedir.

8.7.Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Çocuk Sağlığı Enstitüsünün hizmetlerinin şartları mevzuata bağlı olarak hazırlanan talimat ve süreçler kapsamında gerçekleştirilmekte olup, gerekli müdahalelere uygun şekilde kontrol altında tutulur. Faaliyetler sürekli kontrollerle izlenerek uygun olmayan hizmet sunulması önlenmektedir.

Öneri/şikâyetler, anketler, denetimler de tespit edilen veya tekrarlanan uygunsuzluklar için hem sorunun kaynağını belirlemek hem de tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetlerin kontrol altında tutulabilmesi amacıyla, düzeltici önleyici faaliyetler uygulanır. Bu süreçte sorumluluk, tüm akademik ve idari birim yöneticileri ile üst yönetime aittir. Uygun olmayan faaliyetler ve bu faaliyetler için yapılan düzeltici önleyici faaliyetler, Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilerek, sürekli iyileştirme sağlanması hedeflenir.

9.0. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1.Genel

Kalite performansının üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Stratejik hedeflere ulaşmanın izlenmesi Faaliyet Raporları ile sağlanmaktadır. Faaliyetler belirlenen sıklıkta ve zamanda kontrol edilmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- Stratejik Plan
- Birim Faaliyet Raporları

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Enstitünün, belirli periyotlarda yapılan paydaş memnuniyet anketleri, yüz yüze görüşmeler, toplantılar, istek, dilek, şikayet bildirimleri ile iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma düzeyini izlemektedir. Enstitünün sunduğu hizmetlerin paydaşlar tarafından talep edilen şartları karşılayıp karşılamadığını paydaşların memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip etmektedir. Paydaşların memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kere ölçülmek suretiyle izlenir, görüşülür ve raporlanır. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek memnuniyetsizlikler ile ilgili üst yönetimin kararı doğrultusunda düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır. Uygun iyileştirme çalışmaları yapıldıktan sonra sonuçlar izlenip raporlanarak kayıt altına alınır.

Referanslar, Dokümanlar

- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Çalışan Memnuniyet Anketi

9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Çocuk Sağlığı Enstitüsü, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirmenin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçları ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini kapsar. Bu amaçla Kalite Yönetim Bilgi Sistemi kurulmuştur.

9.2. İç Tetkik

Çocuk Sağlığı Enstitüsü uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin ilgili standarda ve mevzuata uygunluğunu, etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere yılda en az 1 (bir) defa gerçekleştirdiği iç tetkiklerle kontrol etmektedir.

Tetkik programı, planlanması, tetkikin yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referanslar, Dokümanlar

- İç Tetkik Süreci Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi
9.3.1. Genel

Çocuk Sağlığı Enstitüsü hizmetlerinin Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve stratejik amaçlarıyla uyumluluğunu güvence altına almak için yönetim gözden geçirmesi adına yönetimi gözden geçirme prosedürü ve formlar düzenlenmiştir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Çocuk Sağlığı Enstitüsünde senede bir kez yapılan Yönetimi Gözden Geçirme toplantısının girdileri aşağıdaki şekilde planlanmıştır;

- Enstitü 2024-2028 stratejik planı
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
- Enstitü yıllık faaliyetleri
- İç ve dış paydaş geri bildirimleri (anket sonuçları)
- ÇSE Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler
- İyileştirme için birimlerden ve kişilerden gelen öneriler
- Yasal şartlara uyum.

Referans Dokümanlar

- Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Birim Kalite Sorumlusu tarafından Toplantı Tutanağına kaydedilir. Toplantı sonunda iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir.

Referans Dokümanlar

- Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü

10.0. İYİLEŞTİRME
10.1. Genel

Çocuk Sağlığı Enstitüsü paydaşları olan öğrenci, akademik ve idari personel memnuniyetlerini arttırmanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç, beklentilerini de karşılamak dâhil, sunduğu hizmetlerin performans ve etkinliğini arttırmak, uygulamada istenmeyen durumlar ile uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve düzeltmek için iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Enstitüde uygunsuzlukların tespiti öneri, istek ve şikayetlerin yazılı veya sözlü olarak iletilmesi, paydaş memnuniyet anketlerinin sonuçları, yönetim gözden geçirme toplantıları sonucunda gerçekleştirilmektedir.

Çocuk Sağlığı Enstitüsü, uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla, uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve nedenlerinin belirlenmesi, uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu oluşturulmuştur.

10.3.Sürekli İyileştirme

Çocuk Sağlığı Enstitüsünde, Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesini ve sunulan hizmetlerin kalitesi ile paydaşların memnuniyet düzeylerinin artırılması temel bir prensip olarak benimsenmiştir. Bu amaçla, kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler ile Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında alınan kararlar dikkate alınır. Bu çerçevede gerçekleştirilen faaliyetler, Enstitünün Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin artırılması ve sürekli olarak iyileştirilmesine yönelik gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Kalite Politikası
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Çalışan Memnuniyet Anketi
- YGG Toplantı Tutanak Formu
- Çocuk Sağlığı Enstitüsü 2024-2028 Stratejik Planı
- Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu