



**T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ (USES)**



YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
EĞİTİM, SERTİFİKASYON VE TESCİL HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ
YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI



Dök. No: **USES-PR-**

Yayın Tarihi:

Rev.No:**00**

Rev Tarihi:

Sayfa **1 / 11**

İÇİNDEKİLER

1 SUNUŞ

1.1 Sayın Genel Müdürümüzün Sunuş Yazısı

2 TANITIM

2.1 USES'in Tanıtımı

2.2 İletişim Bilgileri

2.3 Kapsam ve Hariç Tutmalar

2.4 Kalite Politikası

3 TANIMLAR VE TARİFLER

4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARI

4.1 Genel

4.2 Dokümantasyon Şartları

4.2.1 Genel

4.2.2 Kalite El Kitabı

4.2.3 Dokümanların Kontrolü

4.2.4 Kayıtların Kontrolü

5 YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1 Yönetimin Taahhütü

5.2 Müşteri Odaklılık

5.3 Kalite Politikası

5.4 Planlama

5.4.1 Kalite Hedefleri

5.4.2 Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.5.1 Sorumluluk ve Yetki

5.5.2 Yönetim Temsilcisi

5.5.3 İç İletişim

5.6 Yönetimin Gözden Geçirilmesi

6 KAYNAK YÖNETİMİ

6.1 Kaynakların Sağlanması

6.2 İnsan Kaynakları

BU DOKÜMANIN KAĞIT ORTAMINDAKİ NÜSHALARI KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN: SHGM Genel Müdürü



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
EĞİTİM, SERTİFİKASYON VE TESCİL HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ
YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI



Dök. No: **USESES-PR-**

Yayın Tarihi:

Rev.No:**00**

Rev Tarihi:

Sayfa **2 / 11**

6.2.1 Genel

6.2.2 Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık

6.3 Altyapı

6.4 Çalışma Ortamı

7 HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1 Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

7.2 Müşteri ile İlişkili Süreçler

7.2.1 Hizmete İlişkin Şartların Belirlenmesi

7.2.2 Hizmete İlişkin Şartların Gözden Geçirilmesi

7.2.3 Müşteri ile İletişim

7.3 Tasarım Geliştirme

7.4 Satın Alma

7.4.1 Satın Alma Prosesi

7.4.2 Satın Alma Bilgisi

7.4.3 Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

7.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

7.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

7.5.2 Üretim ve Hizmetin Sunumu için Proseslerin Geçerli Kılınması

7.5.3 Tanımlama ve İzlenebilirlik

7.5.4 Müşteri Mülkiyeti

7.5.5 Ürünün Muhafazası

7.6 İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü

8 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1 Genel

8.2 İzleme ve Ölçme

8.2.1 Müşteri Memnuniyeti

8.2.2 İç Tetkik

8.2.3 Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

8.2.4 Hizmetin Ölçülmesi ve İzlenmesi

8.3 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü

BU DOKÜMANIN KAĞIT ORTAMINDAKİ NÜSHALARI KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN: SHGM Genel Müdürü



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
EĞİTİM, SERTİFİKASYON VE TESCİL HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ
YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI



Dök. No: **USES-PR-**

Yayın Tarihi:

Rev.No:**00**

Rev Tarihi:

Sayfa **3 / 11**

8.4 Veri Analizi

8.5 İyileştirme

8.5.1 Sürekli İyileştirme

8.5.2 Düzeltici Faaliyetler

8.5.3 Önleyici Faaliyetler

BU DOKÜMANIN KAĞIT ORTAMINDAKİ NÜSHALARI KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN: SHGM Genel Müdürü



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
EĞİTİM, SERTİFİKASYON VE TESCİL HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ
YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI



Dök. No: **USES-PR-**

Yayın Tarihi:

Rev.No:**00**

Rev Tarihi:

Sayfa **4 / 11**

Revizyon Sayfası

REVİZYON NUMARASI	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON İÇERİĞİ	DEĞİŞEN SAYFALAR

BU DOKÜMANIN KAĞIT ORTAMINDAKİ NÜSHALARI KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN: SHGM Genel Müdürü



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
EĞİTİM, SERTİFİKASYON VE TESCİL HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ
YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI



Dök. No: **USES-PR-**

Yayın Tarihi:

Rev.No:**00**

Rev Tarihi:

Sayfa **5 / 11**

1 SUNUŞ



1.1 Sayın Genel Müdürümüzün Sunuş Yazısı

?????????

BU DOKÜMANIN KAĞIT ORTAMINDAKİ NÜSHALARI KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN: SHGM Genel Müdürü

 <p>T.C. Sağlık Bakanlığı USES Uzaktan Sağlık Eğitim Sistemi www.uses.gov.tr 2006</p>	<p>T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ EĞİTİM, SERTİFİKASYON VE TESCİL HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI</p>	 <p>T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü</p>		
Dök. No: USES-PR-	Yayın Tarihi:	Rev.No: 00	Rev Tarihi:	Sayfa 6 / 11

2 TANITIM

2.1 Uzaktan Sağlık Eğitim Sistemi

USES, Uzaktan Sağlık Eğitim Sistemi'nin kısaltmasıdır. Sağlık Bakanlığı tarafından, ülkemiz Kamu kurumları arasında bir ilk olarak 2006 yılında Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğü bünyesinde kurulmuş, uluslararası standartlara sahip ve halen Sağlık Bakanlığı personeline uzaktan eğitim teknolojileri ile zaman ve mekâna bağlı olmadan, fırsat eşitliği sunarak eğitim verilmesini mümkün kılan bir elektronik eğitim sistemidir.

USES, Sağlıkta Dönüşüm Projesi SDP-I. Faz projesi (21.04.2004) ile başlamış ve Sağlıkta Dönüşüm ve Sosyal Güvenlik Reformu Projesi" SDP-II. Faz projeleri kapsamında devam etmiştir. Bu doğrultuda, alanında uzman personel tarafından oluşturulan AICC ve SCORM standartlarına uyumlu birçok eğitim Sağlık Bakanlığı çalışanlarının hizmetine sunulmuştur.

Vizyonumuz

Uzaktan Sağlık Eğitimi Sistemi (USES) ile yaşam boyu öğrenme ilkesini sağlık çalışanları için uygulanabilir kılmaktır. Yüz yüze bir eğitim almak için zorlukları aşamayan, etkili ve verimli olabilecek her düzey ve alanda çalışan personelimize tercih edilir bir seçenek sunmaktır. Tüm personelimizi, hizmet içi eğitim imkânlarından faydalandırmak ve bölgeler arası farklılıklardan etkilenmeyecek biçimde ve eşit düzeyde yararlandırmaktır.



Sorumluluğumuz

Sağlık hizmetlerinde kalite ve verimliliğin artırılması için, Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilatı ile taşra teşkilatındaki sağlık yöneticilerinin ve tüm sağlık personelinin mesleki ve kişisel gelişimini hizmet içi eğitimler yoluyla desteklemektir. Bu amaç doğrultusunda eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, internet üzerinden sunulabilecek nitelikli e-egitim programları hazırlayarak sağlık alanı kapsamına giren konularda eğitim-öğretim olanaklarının geliştirilmesi en önemli sorumluluğumuzdur.

BU DOKÜMANIN KAĞIT ORTAMINDAKİ NÜSHALARI KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN: SHGM Genel Müdürü

 <p>TC Sağlık Bakanlığı USES Uzaktan Sağlık Eğitim Sistemi www.uses.gov.tr 2006</p>	<p>T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ EĞİTİM, SERTİFİKASYON VE TESCİL HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI</p>	 <p>T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü</p>		
Dök. No: USES-PR-	Yayın Tarihi:	Rev.No: 00	Rev Tarihi:	Sayfa 7 / 11

İş Birliği Anlayışımız

Her alanda Sağlık Bakanlığı Kurumları ve birimler arası hizmet içi eğitim ihtiyaçlarının uzaktan eğitim yöntemleri ile karşılanmasına dönük çözümlerdir. USES sadece eğitim içeriklerinin uzaktan eğitim materyaline dönüştürülmesi ve eğitim yürütülmesi ile sınırlı kalmayıp Sağlık Bakanlığı Kurumları ve birimlere dönük uzaktan eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim ihtiyaçlarının karşılanması, buna yönelik girişimlerin planlanması ve projelendirilmesi çalışmalarında iş birliği içerisinde. USES yürütmüş olduğu projelerde sahip olduğu uzmanlık birikimiyle bu anlamda liderlik üstlenmektedir.

USES ÜZERİNDEN YÜRÜTÜLMEKTE OLAN EĞİTİM PROGRAMLARI VE DERS BAŞLIKLARI

Genel Müdürlüğümüz Eğitim, Sertifikasyon ve Tescil Hizmetleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülmekte olan eğitim programları başlıklar halinde sunulmuştur.

Sağlık Yönetimi ve Hastane İşletmeciliği Eğitim Programı

Sağlık Yönetimi Bölümü (SY)

- Sağlık Politikaları ve Planlaması
- Çağdaş İnsan Kaynakları Yönetimi
- Sağlık Hizmetlerinde İşletmeciliğin Temel Kuralları
- Sağlık İşletmelerinde Yönetim Bilgi Sistemleri
- Modern Yönetim Stratejisi ve Kuralları
- Sağlık Hizmetlerinde Finansal Yapı ve Planlaması
- Sağlık İşletmelerinde İhaleler ve Satın Alma Mevzuatının Uygulama Prosedürleri
- Sağlık İşletmelerinde Finansal Muhasebe
- Sağlık İşletmelerinde Malzeme ve Tedarik Zincirleri Yönetimi
- Sağlık İşletmelerinde Değer Yaratma ve Gelir-Gider-Kar Analiz Yöntemleri
- Sağlık Hizmetlerinde Yatırımların Mali Analizi ve Değerlendirilmesi
- Sağlık Hukuku

Hastane İşletmeciliği Bölümü (HY)

BU DOKÜMANIN KAĞIT ORTAMINDAKİ NÜSHALARI KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN: SHGM Genel Müdürü



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
EĞİTİM, SERTİFİKASYON VE TESCİL HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ
YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI



Dök. No: **USESES-PR-**

Yayın Tarihi:

Rev.No:**00**

Rev Tarihi:

Sayfa **8 / 11**

- Sağlık İşletmelerinde İşletmeciliğin Temel Kuralları*
- Çağdaş İnsan Kaynakları Yönetimi*
- Sağlık İşletmelerinde Finansal Yönetim Teknikleri
- Sağlık İşletmelerinde Yönetim Bilgi Sistemleri*
- Çağdaş Yönetim Kural ve Teorileri
- Hastanelerde Toplam Kalite Yönetimi
- Sağlık Hizmetlerinde İhaleler ve Satın Alma Mevzuatının Uygulama Prosedürleri*
- Sağlık İşletmelerinde Finansal Muhasebe*
- Hastane İşletmelerinde Pazarlama Stratejisi
- Sağlık Hizmetlerinde Malzeme ve Tedarik Zincirleri Yöntemi*
- Sağlık İşletmelerinde Değer Yaratma ve Gelir-Gider ve Kar Analiz Yöntemleri*
- Sağlık Hukuku*

Halk Sağlığı Konularında Uzaktan Eğitim Programı

- Ana sağlığı ve Aile Planlaması
- Bioistatistik
- Çevre Sağlığı
- Epidemiyoloji
- İşçi Sağlığı
- Temel Halk Sağlığı
- Yaşlı Sağlığı
- Sağlıklı Beslenme
- Proje Yönetimi
- Ergonomi
- Sağlık Ekonomisi-3
- Tropikal Hastalıklar
- Sağlık teknolojilerinin Değerlendirilmesi
- Akılcı İlaç Kullanımı
- Sağlığın Geliştirilmesi
- Kansere Hastalıkları
- Sağlık Antrapolojisi

BU DOKÜMANIN KAĞIT ORTAMINDAKİ NÜSHALARI KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN: SHGM Genel Müdürü



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
EĞİTİM, SERTİFİKASYON VE TESCİL HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ
YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI



Dök. No: **USESES-PR-**

Yayın Tarihi:

Rev.No:**00**

Rev Tarihi:

Sayfa **9 / 11**

- Sağlık Ekonomisi-2
- Olağan Üstü durumlarda Sağlık Hizmetleri- Afet Yönetimi
- Çocuk sağlığı
- Sağlık Hizmetlerinde Sosyal Pazarlama
- Sağlık Hizmetlerinde İzleme ve Değerlendirme
- Kronik Hastalıklar Yönetimi

Kişisel Gelişim Konulu Eğitim Programları

- Sağlıkta İletişim
- Sağlık Hizmetlerinde Takım Çalışması
- Sağlık Hizmetlerinde Etkin Zaman Yönetimi
- Sağlık Hizmetlerinde Problem Çözme Teknikleri
- İletişim Becerileri Eğitimi
- Proje ve Performans Yönetimi Eğitimi
- Temel Yönetim Becerileri Eğitimi

Halk Sağlığı Çeviri Eserleri (Türkçe-İngilizce)

- Halka Yönelik El Hijyeni Eğitimi,
- Tropikal Hastalıklar,
- Bulaşıcı Hastalıklardan Korunma,
- Kesici Delici Alet Yaralanmaları ve Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı,
- Kronik Hastalıkların Yönetimi
- Çevre Sağlığı

2.1 İletişim Bilgileri

BU DOKÜMANIN KAĞIT ORTAMINDAKİ NÜSHALARI KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN: SHGM Genel Müdürü



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
EĞİTİM, SERTİFİKASYON VE TESCİL HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ
YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI



Dök. No: **USES-PR-**

Yayın Tarihi:

Rev.No:**00**

Rev Tarihi:

Sayfa **10 / 11**

Açık Adres: T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Bilkent Yerleşkesi Üniversiteler Mahallesi Dumlupınar Bulvarı 6001 Cadde No:9

06800 Çankaya/ANKARA

Telefon: ???

e-posta: ???

İnternet sayfası: www.uses.gov.tr

2.3 Kapsam ve Hariç Tutmalar

?????

2.4 Kalite Politikası

?????????

3 TANIMLAR VE TARİFLER

SB: T.C Sağlık Bakanlığı

SHGM: Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

USES: Uzaktan Sağlık Eğitim Sistemi

UZAKTAN EĞİTİM: Alışılmış geleneksel eğitim tarzından farklı olarak, kampüse gelme zorunluluğunun olmadığı, derslerin bilgisayar vasıtasıyla tamamen sanal ortamda, canlı ve interaktif olarak işlendiği, katılımcının istediği zaman bunları tekrar tekrar izleyebileceği eğitiminin adıdır.

YÖNETİM SİSTEMLERİ: USES'in uygulamış olduğu Kalite Yönetim Sistemi ve uygulayacağı diğer yönetim sistemlerinin bütünüdür.

BU DOKÜMANIN KAĞIT ORTAMINDAKİ NÜSHALARI KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN: SHGM Genel Müdürü



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
EĞİTİM, SERTİFİKASYON VE TESCİL HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
UZAKTAN SAĞLIK EĞİTİM SİSTEMİ
YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI



Dök. No: **USES-PR-**

Yayın Tarihi:

Rev.No:**00**

Rev Tarihi:

Sayfa **11 / 11**

SÜREÇ: TS EN ISO 9001 standardında proses olarak ifade edilen birbiri ile ilişkili faaliyetler takımını ifade eder.

4 KURULUŞUN BAĞLAMı

????

5 YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

????

6 PLANLAMA

????

7 KAYNAK YÖNETİMİ

????

8 HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

????

9 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

????

BU DOKÜMANIN KAĞIT ORTAMINDAKİ NÜSHALARI KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN: SHGM Genel Müdürü