



KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ RAPORU

BİRİM ADI	Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
YGG DÖNEMİ	2023 Yılı
BİRİM YGG TOPLANTI TARİHİ Aralık 2023
YGG TOPLANTI KATILIMCILARI	Birim Kalite Komisyonu Üyeleri

Bu rapor, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 9.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi maddesi ile Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Değerlendirme Ölçütlerine uygun olarak hazırlanmıştır.

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

kalite.ahievran.edu.tr

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

1. GENEL

1.1. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

1.1.1. Önceki Yönetimin Gözden Geçirme Raporunda Alınan Kararlar ve Faaliyetler

Mevcut Durum

Faaliyet planları; stratejik ve operasyonel risk tabloları ve oluşturulması işlemleri tamamlanarak BYBS sistemine işlenmiştir. Anket ve iç tetkik planlarında yer alan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi tamamlanmıştır. Birimimize ait WEB sayfası düzenli olarak güncellenmektedir. Paydaş memnuniyet anketleri tamamlanarak anket analiz çalışmalarına ilişkin sonuçlar değerlendirilmiştir. Süreç performans hedeflerinin izlenmesi ve eksikliklerin giderilmesi ile ilgili olarak Birim Kalite Komisyonumuz aktif çalışmalarına devam etmektedir. 2022 Yılı YGG toplantısında alınan kararlar gereği, her bir alt birimimizin faaliyet planı, performans parametreleri ve operasyonel risk tabloları her program için ayrı ayrı oluşturulmuş ve takibi kalite komisyonu marifetiyle gerçekleştirilmek üzere bölüm başkanlıklarınca yapılması kararlaştırılmıştır. Bu karara istinaden tüm alt birimlerimiz (bölümlerimiz) için bölüm başkanlıkları sorumluluğunda BKYS üzerinden düzenli veri girişi sağlanmıştır.

İyileştirme Faaliyetleri

- 1- İlgili komisyonlar tarafından, stratejik plan dâhilinde birimimize ait 2022 yılı faaliyet planı, süreç parametreleri ve risk tabloları oluşturulmuştur.
- 2- Anket ve iç tetkik planlarında yer alan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için belirlenen iyileştirme faaliyet planları düzenlenmiş ve uygulanmaya devam edilmektedir. Özellikle öğrencilerimizin sosyal ve kültürel faaliyet taleplerine yönelik olarak, oryantasyon toplantıları her dönem başında her programın danışman öğretim elemanı tarafından yapılmış ve öğrencilerimizin çeşitli konulardaki önerilerini danışman hocaları aracılığıyla okul idaresine bildirmesi talep edilmiştir.
- 3- Okulumuza ait WEB sayfası; haberler, genel durumlar ve öğrenci duyuruları alt başlıklarıyla makul süre içerisinde güncellenmektedir.
- 4-Paydaşlarımıza yönelik memnuniyet anketleri (Öğrenci Memnuniyet, Çalışan Memnuniyet, Birim Yönetişim, Birim İşbirlikleri, Tedarikçi Memnuniyeti) 2022 yılı Eylül-Aralık ayı döneminde tamamlanmıştır.
- 5-Yapılan etkinliklerin değerlendirmesine yönelik etkinlik memnuniyet anketleri ise BKYS anket uygulama sistemi üzerinden ilgililerle online olarak paylaşılmış ve değerlendirmeleri komisyonumuzca yapılmıştır.

6-Süreç performans hedeflerimizin aylık izlemeleri her ay düzenli olarak yapılmış olup eksikliklerin giderilmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir.

7- İstek ve öneri sisteminin etkinliğinin artırılması amacıyla üniversitemizin Kalite Koordinatörlüğünce oluşturulan ve çevrimiçi hizmet veren Memnuniyet Yönetim Sistemimize sunulan öğrenci şikayet/öneri/istekleri, yasal süresi içerisinde yine bu sistem üzerinden cevaplanarak öğrencilerimizin taleplerine cevap verilmektedir.

1.1.2. Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Değişim Parametreleri

Mevcut Durum

- Birimde rapor döneminde İç ve Dış Etkenlerdeki Değişimler

Değişim Alanları	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Çalışan Sayısı	36	35	42	% 20
Öğrenci Sayısı*	1618	1811	1953	% 8
Bütçe Gerçekleşme Durumu (%)	% 100	% 100	% 100	-
Personelin Aldığı Eğitim Oranı (%)	% 48	% 82	% 100	% 20
Birim Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı (%)	0	0	% 100	% 100
Süreç Gerçekleşmesi Durumu (%)	% 87	% 91	% 96	% 6
Faaliyet Gerçekleşme Durumu (%)	% 100	% 100	% 100	-
Kıyaslama Faaliyet Sayısı	0	0	2	% 100
Deneyim Paylaşım Sayısı	0	0	2	% 100

Not: *Sadece akademik birimler cevaplayacaktır.

İyileştirme Faaliyetleri

(Personel ve Öğrenci sayıları, bütçe, personelin eğitimleri, çalışan/öğrenci ve paydaş memnuniyeti oranları, Süreç/Faaliyet gerçekleşme sonuçları, Birim Stratejik Plan Gerçekleşme konusunda yapılan iyileştirmeler)

Personelimizin eğitimleri için, birimimizde görev yapan akademik personelin çalışma alanlarına giren konularda hizmet içi eğitim takvimi oluşturulmuş ve her akademik personelimizin kendi alanında diğer personele eğitim vermesi sağlanmıştır. Çalışan memnuniyet oranlarını iyileştirebilmek amacıyla, Yıllık Faaliyet Planına eklenen personelimize yönelik etkinlikler sayesinde, akademik ve idari personelimizi kaynaştırmaya ve aidiyet duygusunu güçlendirmeye yönelik (doğum günü kutlamaları, iftar yemeği, toplu kahvaltı etkinlikleri) etkinlikler düzenlenmiştir.

Öğrencilerimize yönelik eğitim faaliyetlerinde uygulamalı dersler için kullanabilecekleri laboratuvarlar oluşturulmuş ve bu laboratuvarların derslerde etkin kullanımı için malzemelerin tedariki sağlanmıştır. Öğrencilerimizin sosyo-kültürel etkinliklerde kendi tercih ve isteklerine yönelik alanlarda söz sahibi olabilmeleri ve katılım oranlarının teşviki amacıyla öğretim elemanlarımızın da katkılarıyla Sağlık Hizmetleri Topluluğu adı altında öğrenci topluluğu oluşturulmuş ve çeşitli etkinlikler düzenlenmiştir. Paydaş kurum ve kuruluşlarımızla ilişkilerimizi güçlendirebilmek adına yıl içerisinde yaptığımız toplantı ve görüşme sayıları arttırılarak etkili iletişim ve koordinasyon ile hizmet kalitemizi arttırabilecek konularda görüş alışverişinde bulunulmuştur.

1.1.3. Kalite Yönetim Sisteminin Performansı ve Etkinliği ile İlgili Bilgiler

1.1.3.1. Müşteri/Tedarikçi Memnuniyeti ve Paydaşlardan Gelen Geri Bildirimler

- Birimde rapor döneminde; Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Öğrenci Memnuniyet Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
3,45	3,51	3,50	0%

İyileştirme Faaliyetleri

Yıl içerisinde gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet anket sonuçlarımıza göre, 3,00 puan ortalama değerinin altında herhangi bir değerlendirme bulunmamakta birlikte; Öğrencilerimizin okulumuza uyumunu kolaylaştırabilmek için hem sınıf bazında hem de tüm bölüm ve programlarımızın geniş katılımıyla toplu uyum eğitimleri ve etkinlikleri düzenlenmiştir. Öğrencilerimiz arasından dönem başında seçilen sınıf temsilcileriyle toplantılar düzenlenerek okul içerisinde yaşanan aksaklıkların tespiti ve giderilmesi, öğrencilerini etkinlik talepleri ve iyi uygulama örnekleri oluşturmaya yönelik istişare

toplantıları yapılmıştır. Öğrencilerimize yönelik eğitim faaliyetlerinde uygulamalı dersler için kullanabilecekleri laboratuvarlar oluşturulmuş ve bu laboratuvarların derslerde etkin kullanımı için malzemelerin tedariki sağlanmıştır. Öğrencilerimizin sosyo-kültürel etkinliklerde kendi tercih ve isteklerine yönelik alanlarda söz sahibi olabilmeleri ve katılım oranlarının teşviki amacıyla öğretim elemanlarımızın da katkılarıyla oluşturulan “Sağlık Hizmetleri Topluluğu” adı altındaki öğrenci topluluğu ile yıl içerisinde birçok etkinlik düzenlenmiştir.

Birimde rapor döneminde; Çalışan Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Çalışan Memnuniyet Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
3,72	3,57	3,90	% 10

İyileştirme Faaliyetleri

2023 yılı Kasım ayı içerisinde gerçekleştirilen Çalışan Memnuniyet Anketi Analiz Raporları sonucunda elde edilen verilere göre; ortalama puan değerinin 3,00 altında olduğu sorulara ilişkin iyileştirme faaliyetlerinin hazırlanması için çalışmalara başlanmıştır. Bu sorular;

- Üniversitede, çalışanlarının ailelerine yönelik hizmet/etkinlikler yapılmaktadır.
- Üniversitede, çalışanların beden ve ruh sağlığını iyileştirmeye yönelik uygulamalar bulunmaktadır.
- Üniversitede, çalışanlar için sosyal etkinlikler yapılmaktadır.
- Üniversite'nin sağladığı yemek hizmetleri yeterli düzeydedir.

- Birimde rapor döneminde; Paydaş Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Paydaş Memnuniyet Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
4,89	4,40	4,15	-% 4

İyileştirme Faaliyetleri

2023 yılı ekim ayı içerisinde tüm iç ve dış paydaşlarımıza yönelik olarak gerçekleştirilen anket sonuçlarına göre 3,00 ortalamasının altında bir değer bulunmamasıyla birlikte; Paydaş kurum ve kuruluşlarımızla ilişkilerimizi güçlendirebilmek adına yıl içerisinde yaptığımız toplantı ve görüşme

sayıları artırılarak etkili iletişim ve koordinasyon ile hizmet kalitemizi arttırabilecek konularda görüş alışverişinde bulunulmuştur.

- *Birimde rapor döneminde; Tedarikçi Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler*

Mevcut Durum

Tedarikçi Memnuniyet Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	4,56	%

İyileştirme Faaliyetleri

Birimimizce 2022 yılı mali hesap dönemi içerisinde herhangi bir tedarik işlemi (alım-satım) gerçekleştirilmemiştir. 2023 yılı içerisinde gerçekleştirilen alım – satım / tedarik işlemleri için ilgili firmalara BKYS Anket uygulaması üzerinde yapılan online memnuniyet anketi sonuçlarında ise 3,00 ortalamanın altında herhangi bir değer bulunmaması nedeniyle iyileştirme faaliyeti öngörülmemiştir.

Birimde rapor döneminde; Memnuniyet Yönetim Sistemindeki Bildirimlere Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Bildirim Gönderen	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Personel	3	3	2	-% 30
Öğrenci	108	352	117	-% 70
Dış Paydaş	2	2	2	% 0

Bildirim Türü	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
İstek	42	248	83	-% 63
Öneri	4	68	6	-% 90
Şikâyet	61	32	19	- % 35
Memnuniyet	4	5	10	% 100
Bir Fikri Var	0	0	0	-
Diğer	2	3	3	-
TOPLAM	113	356	121	-% 65

İyileştirme Faaliyetleri

BYBS sistemi üzerinden gelen tüm şikâyet / öneri / istek konulan, yasal süresi içerisinde değerlendirmeye alınmış ve yapılan incelemeler sonrası ilgili kişilere bildirilmek üzere Memnuniyet Yönetim Sistemine girişleri yapılmıştır.

Şikâyetlere ve bazı isteklere ilişkin örnek iyileştirme faaliyetleri;

Okulumuzun genel temizlik ve hijyen koşullarının yetersizliğine ilişkin şikâyet hakkındaki tespitlere istinaden, Rektörlüğümüzden yardımcı hizmetler personeli talep edilerek, bu konudaki eksiklikler giderilmeye çalışılmıştır.

AYDEP sistemi üzerinden yapılan sınavlarda karşılaşılan bilgisayar yetersizliklerinin çözümü amacıyla, 1 nolu laboratuvarımızda bulunan tüm bilgisayarların yenilenmesi sağlanmıştır.

1.1.3.2. Kalite Amaçlarına Erişme Derecesi

- Birimde rapor döneminde; Kalite Amaçlarına Erişme Düzeyine Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	0,00	0%

Not: *Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından doldurulacaktır.

Birim Süreç Gerçekleşme Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
% 86	% 92	% 96	% 4

Birim Faaliyet Gerçekleşme Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
% 100	% 100	% 100	0%

Birim Risk Gerçekleşme Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
% 10	% 0	% 0	0%

İyileştirme Faaliyetleri

İyileştirme Konusu	İyileştirme Çalışması
Birim Stratejik Plan Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	0
Birim Süreç Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	0
Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	2
Birim Risk Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	7

1.1.3.3. Süreç Performansı ile Ürün ve Hizmetlerin Uygunluğu

- Birimin yürüttüğü süreç ve faaliyetlerin **stratejik planın hedef/performans göstergeleri ile uyumluluk durumu**

Mevcut Durum

2023 Yılı Birim Süreç Performans Parametre Sayısı	2022-2026 Stratejik Plan Performans Gösterge Sayısı	Birimin Süreç Performans Parametre Sayısının 2022-2026 Stratejik Plan Performans Göstergeleri ile eşleşme oranı (%)
68	4	% 5,8
2023 Yılı Birim Faaliyet Planı Sayısı	2022-2026 Stratejik Plan Performans Gösterge Sayısı	Birimin Faaliyet Plan Sayısının 2022-2026 Stratejik Plan Performans Göstergeleri ile eşleşme oranı (%)
15	5	%33,3

İyileştirme Faaliyetleri

2023 yılı içerisinde; öğrenci memnuniyet, tedarikçi memnuniyet, liderlik memnuniyet, çalışan memnuniyet anketleri, kıyaslama raporu sonuçları, birim faaliyet planı ve süreç performans parametrelerinin iyileştirilmesine yönelik olarak hazırlanan toplam 9 iyileştirme planlanmış ve bu rapor tarihi itibarıyla 7 iyileştirme etkinliği tamamlanmıştır.

1.1.3.4. Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler

- Birimde rapor döneminde; **Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetlere Yönelik Bilgiler**

Mevcut Durum

2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	0,00	0%

İyileştirme Faaliyetleri

DİF Konusu	İyileştirme Çalışması

2023 yılı ve öncesinde Birimize yönelik iç ve dış tetkikler de dahil olmak üzere herhangi bir DİF düzenlenmemiştir.

1.1.3.5. İzleme ve Ölçme Sonuçları

- Birimde rapor döneminde; **İzleme ve Ölçme Sonuçlarına Yönelik Bilgiler**

Mevcut Durum

İzleme ve Ölçme Alanları	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Geçirilen iç değerlendirme sayısı	2	2	1	% 50
Geçirilen dış değerlendirme sayısı	1	0,00	0,00	0%
Yapılan öz değerlendirme sayısı	0,00	0,00	0,00	0%
Birimde yapılan anket sayısı	4	7	4	%45
Kalite Komisyon toplantı sayısı	5	11	13	%15
Öğrenci temsilcileri ile görüşme sayısı	1	1	2	% 100
Oryantasyon eğitimine katılım oranı	% 58	% 82	% 91	% 10
Personelin hizmet içi eğitimlere katılım oranı	% 48	% 82	% 100	% 20
Mezun öğrencilere yönelik gerçekleştirilen faaliyet sayısı	0,00	0,00	1	% 100
Kişi başına düşen bilimsel yayın sayısı	2	2	2	0%
Bakım ve kalibrasyona tabii olan cihazların bakım ve kalibrasyon yapılma oranları	0,00	0,00	0,00	0%
Değerlendirilen Tedarikçi Sayısı	0,00	0,00	1	% 100

İyileştirme Faaliyetleri

.....

1.1.3.6. Kaynakların Yeterliliği

- Birimde rapor döneminde; **Kaynakların Yeterliliğine İlişkin Bilgiler**

Mevcut Durum

Kaynaklar	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
İnsan Kaynağı Sayısı	28	35	42	% 20
Mali Kaynaklar (Birime Verilen Bütçe Miktarı)	4.019.089,88 TL	7.475.070,84 TL	13.867.757,23 TL	% 98
Bina ve Diğer Donanımlar (M2)	0,00	0,00	0,00	0%

İyileştirme Faaliyetleri

Birimimizde bulunan akademik ve idari personel ihtiyacının karşılanması amacıyla 2023 yılı içerisinde talep edilen kadro açıklarının karşılanması amacıyla rektörlüğümüzce gerçekleştirilen alımlar ve görevlendirmeler sonrası, norm kadro ihtiyacımızın büyük bir bölümü karşılanmıştır. Ayrıca yıl içerisinde 1 idari personel 1 yardımcı hizmetler personeli atamasıyla idari hizmetlerde de ihtiyaç duyulan insan kaynağı büyük ölçüde tamamlanmıştır.

1.1.3.7. Risk ve Fırsatların Belirlenmesi için Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Etkinliği

- Birimde rapor döneminde; Risk ve Fırsatlara Belirlenmesine ilişkin bilgiler

Mevcut Durum

Risklere Yönelik Faaliyetler	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Belirlenen risk sayısı	9	17	0,00	0%
Risklerin giderilmesine yönelik yapılan faaliyet sayısı	9	10	11	% 10
Giderilen risk sayısı	9	10	4	0%
Giderilemeyen risk sayısı	0,00	7	7	0%

İyileştirme Faaliyetleri

2023 yılı içerisinde Birim Kalite Komisyonumuzca yapılan değerlendirmelerde, iyileştirme faaliyetlerine konu orta risk sinde toplam 4 adet risk belirlenmiş ve bu risklere yönelik iyileştirme faaliyetleri süresi içerisinde tamamlanmıştır.

2.0 SORUMLULAR

Birim Kalite Yetkilisi, Birim Kalite Temsilcisi ve Birim Kalite Komisyonu Üyeleri YGG Raporunun hazırlanması ve iyileştirme çalışmalarından sorumludur.

3.0 EKLER

2022 Yılı YGG Toplantısı Katılım Tutanakları

YGG Dönemi	2023 Yılı
------------	-----------

Rapor Tarihi Aralık 2023		
Birim Kalite Temsilcisi	İmza	Birim Kalite Yetkilisi	İmza
Öğr. Gör. Erhan BOLAT		Dr. Öğr. Üyesi Ayşegül TURAN	