



# YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME TOPLANTI TUTANAK FORMU

TOPLANTI YERİ	SHM40 Toplantı Salonu	TOPLANTI TARİHİ-SAATİ	08 / 12 / 2022 - 10: 00
---------------	-----------------------	-----------------------	-------------------------

## TOPLANTININ GÜNDEM MADDELERİ

1. Belirlenmiş kalite hedeflerinin gerçekleşme derecesi
2. Paydaş ve çalışanlarımızın geri beslemesi (paydaş şikâyetleri ve geri besleme ile alınan tedbirleri ve sonuçları)
3. İç tetkik sonuçları, değerlendirmeleri ve gerekli takip tetkiklerinin sonuçları
4. Süreç Uygunlukları ve Hizmet/Hizmet uygunluğunun Gözden Geçirilmesi ve Değerlendirme Sonuçları
5. Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Kayıtları ve Sonuçları
6. Düzeltici Faaliyetler ve Değerlendirme Sonuçları
7. İyileştirici Faaliyetler ve Değerlendirme Sonuçları
8. Kalite yönetim sistemini etkileyen değişiklikler (Revizyon veya Yeni yayınlanan Dokümanların Değerlendirilmesi)
9. Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve yapılan hizmet içi eğitim faaliyetlerinin sonuçları
10. Bir önceki Yönetim Gözden Geçirme Toplantı sonucunda alınan kararlar ve sonuçları
11. Organizasyon içinde yer alan tüm üyelerin iyileştirme için önerileri
12. Sistemde meydana gelen değişikliklerin Kalite Yönetim Sistemine aktarılması

## \*KATILANLAR

ADI SOYADI	ÜNVANI	GÖREVİ	İMZA
Cihat ÖZTÜRK	Dr. Öğr. Üyesi	Birim Kalite Yetkilisi	
Erhan BOLAT	Öğr. Gör.	Birim Kalite Temsilcisi	
Yunus MACİT	Öğr. Gör.	Kalite Komisyon Üyesi	
Mehmet ASLAN	Yükseköğretim Sekreteri	Kalite Komisyon Üyesi	
A. Onur DİKLİK	Öğr. Gör.	Kalite Komisyon Üyesi	
Sibel GELİK	Dr. Öğr. Üyesi	Kalite Komisyon Üyesi	
M. Samed DALAKCI	Öğr. Gör.	Kalite Komisyon Üyesi	

\*Katılımcı sayılarına ait satırlar ihtiyaca göre artırılır.

## \*ALINAN KARARLAR

KARARLAR	SORUMLULAR	PLANLANAN TARİH
2023 yılı için, her ayın son haftası öğrenci kalite elçisinin de katılımıyla Kalite Komisyon toplantıları düzenlenecek.	Kalite Temsilcisi Bölüm başkanları	2023 yılı Ocak ay son haftası itibarıyla başlangıç
İç tetkik sonrası belirlenen eksiklikler için her bölüm tarafından ilgili konularda iyileştirme faaliyetleri belirleyip BYBS sistemine işlenecek.	Kalite Temsilcisi Bölüm başkanları	31 Aralık 2022
Öğrencilerimizin kalite süreçlerine aktif katılımı için tüm temsilcilerin kalite eğitimleri düzenlenecek.	Kalite Temsilcisi Bölüm Başkanları	31 Aralık 2022

\*Satırlar ihtiyaca göre artırılır.



## KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ

### BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ RAPORU

<b>BİRİM ADI</b>	<b>Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu</b>
<b>YGG DÖNEMİ</b>	<b>2022 Yılı</b>
<b>BİRİM YGG TOPLANTI TARİHİ</b>	<b>08 Aralık 2022</b>
<b>YGG TOPLANTI KATILIMCILARI</b>	<b>Birim Kalite Komisyonu Üyeleri</b>

*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.*



# YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ RAPORU 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 tablolarının 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.

2021 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)

###### İyileştirme Faaliyetleri

- Birim tarafından bir önceki Rapor döneminde (2021) Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında Alınan Kararlara yönelik yapılan iyileştirmeler.

1-İlgili komisyonlar tarafından, stratejik plan dâhilinde birimimize ait 2021 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-Tüm İç ve dış paydaşlarımıza yönelik memnuniyet anketleri 2022 yılı Ekim ayı içerisinde tamamlanmıştır.

6-Süreç performans hedeflerimizin aylık izlemeleri her ay düzenli olarak yapılmış olup eksiklere yönelik çalışmalar planlanmıştır.

7-İstek ve öneri sisteminin etkinliğinin artırılması amacıyla Üniversitemizin Kalite Koordinatörlüğünce oluşturulan ve çevrimiçi hizmet veren Memnuniyet Yönetim Sistemimize sunulan öğrenci şikâyet/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	2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Personel Sayısı	25	36	35	- % 0,3
Öğrenci Sayısı*	1541	1618	1811	% 11,9
Bütçe Gerçekleşme Durumu (%)	% 100	% 100	% 100	-
Personelin Aldığı Eğitim Oranı (%)	0	% 48	% 82	% 73
Birim Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı (%)**	0	0	0	0
Süreç Gerçekleşmesi Durumu (%)	% 100	% 87	% 91	% 4,5
Faaliyet Gerçekleşme Durumu (%)	% 100	% 100	% 100	0

*Not: \*Sadece akademik birimler cevaplayacaktır.*

*\*\*2023 Yılından itibaren takip edilecek.*

#### 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, halı saha futbol turnuvası, 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 artırılarak 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			
2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
3,10	3,45	3,51	% 1,5

#### İyileştirme Faaliyetleri

Yılı içerisinde gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet anket sonuçlarımıza göre, 3,00 puan ortalama değerinin altında herhangi bir değerlendirme bulunmamakla birlikte;

- Öğrencilerimizin okulumuza uyumunu kolaylaştırabilmek için hem sınıf bazında hem de tüm bölüm ve programlarımızın geniş katılımıyla toplu oryantasyon eğitimleri 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 Sağlık Hizmetleri Topluluğu adı altında öğrenci topluluğu oluşturulmuş ve çeşitli etkinlikler düzenlenmiştir.

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

#### Mevcut Durum

Çalışan Memnuniyet Oranı			
2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
4,14	3,72	3,57	-% 4

## İyileştirme Faaliyetleri

2022 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. (2,64 puan)
- Üniversitede, çalışanların beden ve ruh sağlığını iyileştirmeye yönelik uygulamalar bulunmaktadır. (2,92 puan)
- Üniversitede, çalışanlar için sosyal etkinlikler yapılmaktadır. (2,68 puan)
- Üniversite'nin sağladığı yemek hizmetleri yeterli düzeydedir. (2,96 puan)

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

## Mevcut Durum

Paydaş Memnuniyet Oranı			
2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
4,20	4,89	4,40	-% 10

## İyileştirme Faaliyetleri

2022 yılı ekim ayı içerisinde tüm iç ve dış paydaşlarımıza yönelik olarak gerçekleştirilen anket sonuçlarına göre 3,00 ortalamanın altında bir değer bulunmamakla 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			
2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	0,00	0%

## İyileştirme Faaliyetleri

Birimimizce 2022 yılı mali hesap dönemi içerisinde herhangi bir tedarik işlemi (alım-satım) gerçekleştirilmemiştir.



### Mevcut Durum

Bildirim Gönderen	2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Personel	1	3	2	-%30
Öğrenci	60	108	352	% 250
Dış Paydaş	3	2	2	% 0

Bildirim Türü	2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
İstek	31	42	248	% 600
Öneri	6	4	68	% 1200
Şikâyet	20	61	32	-% 50
Memnuniyet	2	4	5	% 25
Diğer	5	2	3	% 30
TOPLAM	64	113	356	%312

### İyileştirme Faaliyetleri

BYBS sistemi üzerinden gelen tüm şikâyet / öneri / istek konuları, yasal süresi içerisinde değerlendirmeye alınmış ve yapılan incelemeler sonrası ilgili kişiler bildirilmek üzere Memnuniyet Yönetim Sistemine girişleri yapılmıştır. Şikâyetlere ve bazı isteklere ilişkin örnek iyileştirme faaliyetleri;

Okulumuzun genel temizlik ve hijyen koşullarının yetersizliğine ilişkin şikâyet hakkında, öncelikli olarak sorumlu personele gerekli uyarı yazıları gönderilmiş, ayrıca toplu kullanım alanlarına temizlik kontrol çizelgeleri asılarak düzenli kontroller yapılmaya başlanmıştır.

Kantin fiyatlarının fahiş olmasına ilişkin yapılan öğrenci şikâyetleriyle ilgili olarak, yıl içerisinde oluşturulan komisyon marifetiyle 3 farklı zamanda denetimler gerçekleştirilmiştir.

### 1.1.3.2. Kalite Amaçlarına Erişme Derecesi

- Birimde rapor döneminde; Kalite Amaçlarına Erişme Düzeyine Yönelik Bilgiler

#### Mevcut Durum

Birim Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı*				
2019	2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	0,00	0,00	0%

Not: \*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından doldurulacaktır.

Birim Süreç Gerçekleşme Oranı				
2019	2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
91,60	79,01	86,00	92,38	% 8

Birim Faaliyet Gerçekleşme Oranı				
2019	2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
100,00	100,00	100,00	100,00	0%

Birim Risk Gerçekleşme Oranı				
2019	2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
% 5	% 12	% 10	% 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	1
Birim Risk Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	0

### 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

2022 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 (%)
85	23	% 30
2022 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 (%)
13	13	% 100

### İyileştirme Faaliyetleri

2022 yılı Birim Faaliyet Planı çerisinde gerçekleştirilemeyen “sosyal sorumluluk” başlıklı faaliyetimiz için hazırlanan iyileştirme planı çerçevesinde Öğrenci Topluluğumuz üzerinden yeni bir faaliyet hazırlanarak Ekim ayı içerisinde bu faaliyetimiz gerçekleştirilmiştir.

### 1.1.3.4. Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler

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

#### Mevcut Durum

Birime açılan Düzeltici İyileştirici Faaliyet (DİF) sayısı				
2019	2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	0,00	0,00	0%

## İyileştirme Faaliyetleri

DİF Konusu	İyileştirme Çalışması

### 1.1.3.5. İzleme ve Ölçme Sonuçları

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

#### Mevcut Durum

İzleme ve Ölçme Alanları	2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Geçirilen iç değerlendirme sayısı	2	2	2	0%
Geçirilen dış değerlendirme sayısı	0	0	0	0%
Yapılan öz değerlendirme sayısı	2	2	2	0%
Birimde yapılan anket sayısı	3	4	7	0%
Kalite Komisyon toplantı sayısı	8	5	11	120 %
Öğrenci temsilcileri ile görüşme sayısı	1	1	2	100 %
Oryantasyon eğitimine katılım oranı	51	58	82	55 %
Personelin hizmet içi eğitimlere katılım oranı	0,00	0,00	97	97 %
Mezun öğrencilere yönelik gerçekleştirilen faaliyet sayısı	0,00	0,00	0,00	0%
Kişi başına düşen bilimsel yayın sayısı	0,00	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	0	0	0 %

## İyileştirme Faaliyetleri



### 1.1.3.6. Kaynakların Yeterliliđi

- Birimde rapor döneminde; Kaynakların Yeterliliđine İlişkin Bilgiler

#### Mevcut Durum

Kaynaklar	2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
İnsan Kaynağı Sayısı	19	28	35	0%
Mali Kaynaklar (Birime Verilen Bütçe Miktarı)	2.178.000,00	4.019.089,88	7.475.070,84	0%
Bina ve Diğer Donanımlar (M2)	0,00	0,00	0,00	0%

#### İyileştirme Faaliyetleri

..... Kaynaklara yönelik yapılan iyileştirmeler

### 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	2020	2021	2022	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Belirlenen risk sayısı	5	9	17	95 %
Risklerin giderilmesine yönelik yapılan faaliyet sayısı	5	9	10	10 %
Giderilen risk sayısı	5	7	10	48 %
Giderilemeyen risk sayısı	0	2	0	0%

#### İyileştirme Faaliyetleri

2022 yılı içerisinde Birim kalite Komisyonumuzca yapılan değerlendirmelerde, iyileştirme faaliyetlerine konu orta risk seviyesinde toplam 10 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	2022 Yılı		
Rapor Tarihi	14 Aralık 2022		
Birim Kalite Temsilcisi	İmza	Birim Kalite Yetkilisi	İmza
Öğr. Gör. Erhan BOLAT		Dr. Öğr. Üyesi Cihat ÖZTÜRK	