



**KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ RAPORU**

BİRİM ADI	Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü
YGG DÖNEMİ	2023 Yılı
BİRİM YGG TOPLANTI TARİHİ	19 Aralık 2023
YGG TOPLANTI KATILIMCILARI	Doç. Dr. Atilla TAŞKIN (Kalite Birim Yetkilisi), Üyeler; Doç. Dr. Ramazan YAZICI, Enstitü Sekreteri Osman ATALAY, Teknisyen Serap SAYDAM, Bil. İşlt. Ertan YILDIRIM

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 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

- Birim tarafından Rapor döneminde (2023) Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında Alınan Kararlar.

Sağlık alanında lisansüstü eğitim programları ile alanında uzmanlaşmış meslek mensupları yetiştiren birimimiz, misyonu ve vizyonu çerçevesinde, üniversitemiz kalite politikalarını rehber edinmiştir. Bu yönde akademik, idari personel ve öğrencilerimizin ilerlemesi için gerekli süreçlerin duyurulması ve benimsenmesi konusunda çalışmalar yapılmaktadır. ISO 9001-2015 Kalite Yönetimi Sistemi kapsamında Enstitümüz bünyesinde akademik ve idari personelin; kalite faaliyetleri kapsamında kalite politikasını benimsemesi, iş ve işlemlerin birim misyon ve vizyonu doğrultusunda gerçekleştirme gayreti içinde olması sağlanmıştır. EFQM sürecinin kattıkları ve geliştirmeye yönelik atılabilecek adımlar belirlenerek sürücün tamamen tabana yayılması hususunda kararlılık gösterilmektedir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Enstitümüzde bulunan her anabilim dalı öğrencileri arasından bir kalite temsilcisi seçilmiş olup, ayrıca temsilcilerimizin arasından da bir tane kalite elçisi seçilmiştir. Seçilen kalite elçimiz yürütülen kalite faaliyetleri toplantılarına dahil edilmiştir. İdari ve akademik faaliyetler, eğitim-öğretim süreç ve işlemleri, kalite kapsamında belirlenen iş akışları ve prosedürlere uygun olarak yürütülmekte olup, kalite politikası kurumsal kültür olarak benimsenmiştir. Tüm faaliyet planlarının takibi ve süreç performanslarına yönelik kanıtlar BKYS üzerinde eksiksiz bir şekilde bulunmaktadır. Genel olarak birimimizin kalite faaliyetleri kapsamında gerçekleştirmediği herhangi bir faaliyeti olmamakla beraber performansı artırarak devam etme kararlığı gösterilmektedir. EFQM Modeli doğrultusunda gereken çalışmaları yapmak ve izlemek için Birim EFQM Komisyonu kurulmuş ve bu alanda önemli çalışmalar yapılmıştır. Birim tarafından “Değer Önergeleri” oluşturulmuş ve hayata geçirilmesi için Değer Tasarlama Komisyonuna sunulmuştur. Yenilikçi ve Yaratıcı Düşünce platformu kurularak birim çalışanlarının görüşleri alınmış ve karar alma süreçlerine dahil edilmiştir.

İyileştirme Faaliyetleri

- Birim tarafından bir önceki Rapor döneminde (2022) Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında Alınan Kararlara yönelik yapılan iyileştirmeler.

2023 Yılı içerisinde bütün çalışanlarımızın kalite faaliyetlerine katılımı sağlanmıştır. Ayrıca bu süreçte Enstitümüz kalite temsilcileri ve kalite elçisi de dahil edilerek Kalite Komisyonu toplantıları düzenlenmiştir. Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçları Kalite Komisyonumuz tarafından toplantı yapılarak değerlendirilmeye alınmıştır. Yıllık Faaliyet Planlarının hazırlanmasında, planın uygulanabilir ve gerçekleştirilebilir olması yanında, birimimize nitelik kazandıracak faaliyetler de belirlenmiştir. Enstitümüze yeni kaydolan öğrencilerin Enstitümüz tarafından gerçekleştirilen eğitsel uyum (oryantasyon) programına katılımları sağlanmıştır. Ayrıca Çalışan Memnuniyet Anketi sonuçları değerlendirilmiş olup, ankete katılımın teşviki sağlanmıştır. Ayrıca kalite çalışmaları kapsamında enstitümüzün tüm birimleri EFQM modeli uygulamalarına uygun olarak dönüştürülmüştür.

1.1.2. Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Değişim Parametreleri

Mevcut Durum

2023-2024 Eğitim-Öğretim Yılında Enstitümüz bünyesinde 9 Anabilim Dalı ve 3 doktora programı ve 12 lisansüstü programda toplam 204 öğrenci sayısına ulaşılmıştır ve bu öğrencilerden 24'ü yabancı uyruklu öğrencidir.

2022-2023 Eğitim-Öğretim Yılı yeni kaydolan öğrenci sayısı 74 iken, 2023-2024 Eğitim-Öğretim Yılında yeni kaydolan öğrenci sayımız 81 olmuştur.

2023-2024 eğitim-öğretim yılı lisansüstü öğrenci başvuruları online başvuru sistemi ile alınmış olup, bilimsel değerlendirme sınavlarımız anabilim dallarında gerçekleştirilmiştir.

Enstitümüz hâlihazırda 1 Müdür, 1 Müdür Yardımcısı, Enstitü Sekreteri, 2 İdari personel ve 1 hizmetli ile hizmet vermektedir. Personelimiz ihtiyaçları doğrultusunda ve Personel Daire Başkanlığı tarafından verilen hizmet içi eğitimlere personelimizin katılımı sağlanmıştır. Bu bağlamda personelimiz toplamda 2 hizmet içi eğitime katılmıştır.

- Birimde rapor döneminde **İç ve Dış Etkenlerdeki Değişimler**

Değişim Alanları	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Çalışan Sayısı	3	4	4	%0,00
Öğrenci Sayısı*	176	207	204	-%1,45
Bütçe Gerçekleşme Durumu (%)	100	100	100	%0,00
Personelin Aldığı Eğitim Oranı (%)	100	100	100	%0,00
Birim Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı (%)	-	-	-	-
Süreç Gerçekleşmesi Durumu (%)	93,10	84,50	99,60	%18
Faaliyet Gerçekleşme Durumu (%)	100	100	100	%0,00
Kıyaslama Faaliyet Sayısı	-	-	1	%100
Deneyim Paylaşım Sayısı	-	-	1	%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)

Enstitümüz 2023 yılında Çalışan Memnuniyet Anketi 4,26 olup üniversite ortalaması olan 3,00'ün üzerinde çıkmıştır. Dolayısıyla personelin Çalışan Memnuniyet Anketine katılımını teşvik etmektedir.

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

2023 yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi sonucu ortalaması 3,83 olup üniversite ortalaması olan 3,00'ün üzerinde çıkmıştır. Ancak kendi memnuniyet düzeyimizin bir önceki yıla göre az da olsa düşüş gösterdiği görülmektedir. Bu düşüşü ankete katılım oranları (2022: 74, 2023: 47 öğrenci), anketin yapıldığı tarih vb. durumlar etkilemektedir.

Öğrenci Memnuniyet Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
3,91	4,16	3,83	-%8

İyileştirme Faaliyetleri

Bir sonraki Öğrenci Memnuniyet Anketine katılımın daha yüksek olması için enstitümüz öğretim üyelerinin öğrencileri yönlendirmesi sağlanacaktır. Anket ortalamasını düşüren sorular ile ilgili önümüzdeki yıl çeşitli faaliyetler planlanarak memnuniyet düzeyinin artan bir ivmeye kavuşması sağlanacaktır. Ayrıca öğrenci işleri birimimizin bu konu ile ilgili iletişim araçlarını kullanarak bilgilendirme ve geri dönüş sağlayacaktır.

- Birimde rapor döneminde; Çalışan Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Enstitümüz 2023 yılında Çalışan Memnuniyet Anket ile çalışanların taleplerini belirlemekte ve ihtiyaç duyulan alanlarda iyileştirmeler yapmaktadır. Dolayısıyla personelin Çalışan Memnuniyet Anketine katılımını teşvik etmektedir.

Çalışan Memnuniyet Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	4,11	4,26	%3,70

İyileştirme Faaliyetleri

2022 yılında 4,11 olarak çıkan Çalışan Memnuniyet Anket Sonucunun 2023 yılında 4,26'ya yükseldiği görülmektedir. Bu hususta, bir sonraki yıl için çalışanlarımızın beklentilerine yönelik çalışmaların takibine yönelik toplantılar yapılacaktır.

Birimde rapor döneminde; Paydaş Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Paydaş Memnuniyet Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
2,88	0,00	0,00	0%

İyileştirme Faaliyetleri

Paydaş ilişkileri tablosunun tekrar güncellenerek önem derecesine göre paydaşlarımız ile ilişkileri artırıcı faaliyetlerde bulunulacaktır. Ayrıca önem derecesi düşük olan paydaşlarımızla da görüşülerek iş birliği konularında adım atılarak önem dereceleri yükseltilecektir.

Birimde rapor döneminde; Tedarikçi Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum Enstitümüzün tedarikçisi bulunmamaktadır.

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

İyileştirme Faaliyetleri

Enstitümüzün tedarikçisi bulunmamaktadır.

*Birimde rapor döneminde; **Memnuniyet Yönetim Sistemindeki** Bildirimlere Yönelik Bilgiler*

Mevcut Durum

Enstitümüze 2023 yılında Memnuniyet Yönetim Sistemi aracılığıyla öğrenci ve çalışanlar tarafından aşağıda belirtilen sayıda istek, öneri, şikâyet vb. bildiriminde bulunulmuştur.

Bildirim Gönderen	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Personel	0	0	1	%100
Öğrenci	0	2	9	%350
Dış Paydaş	0	0	1	%100

Bildirim Türü	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
İstek	0	2	0	-%100
Öneri	0	0	0	%
Şikâyet	0	0	9	%900
Memnuniyet	0	0	4	%400
Bir Fikri Var	0	0	0	%
Diğer	0	0	0	%
TOPLAM	0	2	13	%550

İyileştirme Faaliyetleri

Memnuniyet yönetim sisteminden gelen şikâyetlere istinaden hızlı bir şekilde aksiyon alınarak ilgili birimlerle irtibata geçilip şikâyet konusunu teşkil eden etmenlere karşı müdahale yapılmıştır. Bu yıl istek veya öneri şeklinde bir talep gelmemesi geçmiş yıllardan ders çıkararak almış olduğumuz tedbirlerin bir sonucudur.

1.1.3.2. Kalite Amaçlarına Erişme Derecesi

- Birimde rapor döneminde; **Kalite Amaçlarına Erişme Düzeyine Yönelik Bilgiler**

Mevcut Durum

Enstitümüzün web sayfası yenilenmiştir. Öğrencilerimizin web sayfamızla etkileşimi daha kolay hale getirilmiştir.

Birim Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı*			
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
84,50	98,3	99,60	%1,32

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
%100	%100	%100	0%

İyileştirme Faaliyetleri

Enstitümüz 2023 yılında Çalışan Memnuniyet Anketi ile çalışanların taleplerini belirlemekte ve ihtiyaç duyulan alanlarda iyileştirmeler yapmaktadır. Dolayısıyla personelin Çalışan Memnuniyet Anketine katılımını teşvik etmektedir.

İyileştirme Konusu	İyileştirme Çalışması
Birim Stratejik Plan Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	2024 Yılından itibaren takip edilecek.
Birim Süreç Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	Gerçekleşme oranı %96,60'ın üzerinde olduğundan sürecin takibi yapılmaktadır.
Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	Gerçekleşme oranı %100 olduğundan sürecin takibi yapılmaktadır.
Birim Risk Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	Gerçekleşme oranı %100 olduğundan sürecin takibi yapılmaktadır.

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 (%)
15	4	%27
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 (%)
9	4	%44

İyileştirme Faaliyetleri

Yeni faaliyetlerin planlanması ve süreç performans parametrelerinin belirlenmesi süreçlerinde 2022-2026 stratejik plan performans göstergeleri dikkate alınarak süregelen bir şekilde yapılmaktadır.

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

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	1	1	0%
Geçirilen dış değerlendirme sayısı	1	1	1	0%
Yapılan öz değerlendirme sayısı	1	1	0	0%
Birimde yapılan anket sayısı	2	2	2	0%
Kalite Komisyon toplantı sayısı	10	12	13	%8
Öğrenci temsilcileri ile görüşme sayısı	2	3	4	%33
Oryantasyon eğitimine katılım oranı	81	85	60	-%17
Personelin hizmet içi eğitimlere katılım oranı	100	100	100	0%
Mezun öğrencilere yönelik gerçekleştirilen faaliyet sayısı	2	2	0	0%
Kişi başına düşen bilimsel yayın sayısı	0,00	0,00	0,00	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	0,00	0%

İyileştirme Faaliyetleri

Eğitsel Uyum (Oryantasyon) programlarına öğrencilerin katılımlarını artırmak amacı ile daha geniş gerekirse online toplantılar şeklinde Eğitsel Uyum (oryantasyon) etkinlikleri yapılacaktır.

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	3	4	4	0%
Mali Kaynaklar (Birime Verilen Bütçe Miktarı)	791.695	1.301.117	0,00	0%
Bina ve Diğer Donanımlar (M2)	250	250	250	0%

İyileştirme Faaliyetleri

Genel ekonomik koşullar, bütçe imkânları ve beklentiler göz önüne alınarak, birimimizde, Devlete ait kaynakların etkin ve verimli kullanılmasının sağlanması amacıyla tasarruf tedbirleri uygulanmaktadır.

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	6	26	7	-%73
Risklerin giderilmesine yönelik yapılan faaliyet sayısı	6	26	7	-%73
Giderilen risk sayısı	6	26	7	-%73
Giderilemeyen risk sayısı	0,00	0,00	0,00	0%

İyileştirme Faaliyetleri

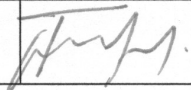
Risklerin azalması sürecin yönetimi açısından oldukça olumlu bir durum olmakla beraber girilen faaliyet veya süreç sayısı ile doğrudan ilişkilidir. Yeni risklerin belirlenmesi halinde iyileştirmeler planlanacaktır.

2.0 SORUMLULAR

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

3.0 EKLER

2023 Yılı YGG Toplantısı Katılım Tutanakları

YGG Dönemi	2023 Yılı		
Rapor Tarihi	19 Aralık 2023		
Birim Kalite Temsilcisi	İmza	Birim Kalite Yetkilisi	İmza
Doç. Dr. Ramazan YAZICI		Doç. Dr. Atilla TAŞKIN	