



KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ RAPORU

BİRİM ADI	SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
YGG DÖNEMİ	2021 Yılı
BİRİM YGG TOPLANTI TARİHİ	31 Aralık 2021
YGG TOPLANTI KATILIMCILARI	Doç. Dr. Atilla TAŞKIN (Kalite Birim Yetkilisi), Dr. Öğr. Üyesi Vahit ÇİRİŞ (Birim Kalite Temsilcisi), Üyeler; Enstitü Sekreteri Osman ATALAY Teknisyen Serap SAYDAM

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

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

9.3.1 GENEL

9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ GİRDİLERİ

a) Önceki Yönetimin Gözden Geçirilmesinde Karar Alınan Faaliyetlerin Durumu

♦ Kalite sürecine öğrencilerimiz de dahil edilmiş ve öğrenci memnuniyet anketi sonuçları değerlendirilerek, memnuniyetsizlik tespit edilen alanlara yönelik iyileştirme faaliyetleri planlanmış, öğrencilerimizin beklentileri ve önerileri özenle ele alınmıştır.

♦ 2020 yılında gerçekleştirilen 1. İç değerlendirme raporu kalite komisyonu tarafından gözden geçirilmiş ve iç tetkikler sonucu tespit edilen gelişim alanlarına yönelik iyileştirme çalışmaları yapılmıştır.

♦ Öğrenci, akademisyen, çalışan ve paydaşlarımızın şikâyet, öneri ve memnuniyete ilişkin istatistikler birim faaliyet raporlarına eklenmiş ve BYBS (Memnuniyet Yönetim Sistemi) üzerinden gelen taleplerin değerlendirilmesi öncelikli çalışma konularıdır.

Mevcut Durum

Sağlık alanında lisansüstü eğitim programları ile alanında uzmanlaşmış meslek mensupları yetiştiren birimiz, 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. Enstitümüz bünyesinde bulunan Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı'nın katkılarıyla paydaşlarımıza Milli Eğitim İl Müdürlüğü ve Gençlik Spor İl Müdürlüğü' de dahil edilmiştir. Bu çerçevede ziyaretlerimiz ve iletişimimiz pandemi şartlarında belirlenen takvimde yapılmış ve paydaşlarımızın görüş ve önerileri alınmıştır. 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. 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.

İyileştirme Faaliyetleri

2021 Yılı içerisinde kalite komisyonumuz revize edilmiş ve bütün çalışanlarımızın kalite faaliyetlerine katılımı sağlanmıştır. Ayrıca bu sürece Enstitümüz kalite temsilcileri ve kalite elçisi dahil edilerek Kalite Komisyonu toplantıları düzenlenmiştir. Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçları anabilim dalları ile değerlendirilerek, birim web sayfasında paylaşılmıştır. Yıllık Faaliyet Planlarının hazırlanmasında, planın uygulanabilir ve gerçekleştirilebilir olması yanında, birimize nitelik kazandıracak faaliyetler de belirlenmiştir. Dış paydaşlarla bir araya gelinmiş ve işbirliğinin pandemi

şartlarında da devamına özen gösterilmiştir. Enstitümüze yeni kayıt olan öğrencilerin Enstitümüz tarafından gerçekleştirilen oryantasyon programına katılımları sağlanmıştır. Ayrıca Çalışan Memnuniyet Anketi sonuçları değerlendirilmiş olup, ankete katılım sağlayamayan çalışanlar için iyileştirme faaliyeti olarak, ankete katılımın teşviki sağlanacaktır.

b) Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili İç ve Dış Hususlardaki Değişimler

Mevcut Durum

2020-2021 Eğitim-Öğretim Yılında 3 Yüksek Lisans Programının eklenmesi ile Enstitümüz bünyesinde 8 Anabilim Dalı ve 12 lisansüstü programda toplam 176 öğrenci sayısına ulaşılmıştır ve bu öğrencilerden 44'ü yabancı uyruklu öğrencidir. 2021-2022 Eğitim- Öğretim Yılında 1 yeni Anabilim Dalının kurulması ve 3 Yüksek Lisans Programının açılma başvurusu yapılmıştır.

2019-2020 Eğitim-Öğretim Yılı yeni kayıt olan öğrenci sayısı 73 iken, 2020-2021 Eğitim-Öğretim Yılında yeni kayıt olan öğrenci sayımız 64 olmuştur.

2020-2021 eğitim-öğretim yılı lisansüstü öğrenci alımında pandemi nedeniyle yaşanabilecek öğrenci mağduriyetlerini engellemek için tüm takvim pandemi koşulları gözetilerek oluşturulmuştur. Öğrenci başvuruları on-line başvuru sistemi ile yapılmış olup, bilimsel değerlendirme sınavlarımız pandemi koşulları göz önünde bulundurularak anabilim dallarında gerekli önlemler alınarak gerçekleştirilmiştir.

Enstitümüz hâlihazırda Müdür, 1 Müdür Yardımcısı, Enstitü Sekreteri ve 2 İdari personel ile hizmet vermektedir. Personelimiz ihtiyaçları doğrultusunda ve Personel Daire Başkanlığı tarafından verilen hizmet içi eğitimlere personelimizin katılımı sağlanmıştır. Bu bağlamda personelimiz toplamda 5 hizmet içi eğitime katılmıştır.

- Birimde rapor döneminde İç ve Dış Etkenlerdeki Değişimler

Değişim Alanları	2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Personel Sayısı	3	3	3	%0
Öğrenci Sayısı*	30	108	176	%63
Bütçe Gerçekleşme Durumu (%)	100	100	100	%0
Personelin Aldığı Eğitim	11	1	5	%500
Süreç Gerçekleşmesi Durumu (%)	%92,31	%93,10	%84,50	-%9
Faaliyet Gerçekleşme Durumu (%)	%100	%100	%100	%0

Not: *Sadece akademik birimler cevaplayacaktır.

İyileştirme Faaliyetleri

Enstitümüz 2021 yılında Çalışan Memnuniyet Anket sonuçlarında ortaya çıkan sonucu iyileştirmek adına personelin Çalışan Memnuniyet Anketine katılımını sağlayacaktır.

c) Kalite Yönetim Sisteminin Performansı ve Etkinliği ile İlgili Bilgiler

1- Müşteri Memnuniyeti ve İlgili Taraflardan Gelen Geri Bildirimler

- Birimde rapor döneminde; Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

2021 yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi sonucu ortalaması 3,91 olup üniversite ortalaması olan 3,00'ün üzerinde çıkmıştır. Enstitümüz anabilim dalları ile toplantı yapılmış ve gerekli bilgi paylaşımı ve değerlendirme yapılmıştır.

2019 ve 2020 yıllarında üniversitemiz tarafından gerçekleştirilen Öğrenci Memnuniyet Anketine katılımın düşük olmasının (2019 yılında 3, 2020 yılında 5 öğrenci ve 2021 43 öğrenci) ve enstitümüze kayıtlı öğrencilerimizin sadece %5'ine ulaşılmasının gelişim gerektiren bir alan olduğu belirlenmiş olup, 2021 yılı Öğrenci Memnuniyet Anketine 43 öğrencinin katılımı ile diğer yıllara göre artması sağlanmıştır.

Öğrenci Memnuniyet Oranı			
2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
4,06	3,88	3,91	%1

İyileştirme Faaliyetleri

Bir sonraki Öğrenci Memnuniyet Anketine katılımın daha yüksek olması için Enstitümüz öğretim üyelerinin öğrencileri yönlendirmesi sağlanacaktır.

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

Mevcut Durum

Enstitümüz, 2021 yılında Çalışan Memnuniyet Anket sonuçlarında ortaya çıkan sonucu iyileştirmek adına, personelin Çalışan Memnuniyet Anketine katılımını sağlayacaktır.

Çalışan Memnuniyet Oranı			
2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	4,03	0,00	% (Sehven anket doldurulamamıştır)

İyileştirme Faaliyetleri

Enstitümüz 2021 yılında Çalışan Memnuniyet Anket sonuçlarında ortaya çıkan sonucu iyileştirmek adına personelin Çalışan Memnuniyet Anketine katılımını sağlayacaktır.

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

Mevcut Durum

2021 yılında paydaşlarımızla iletişimimiz yoğun şekilde devam etmiş, planlanan zamanlarda ziyaretlerimiz gerçekleştirilmiştir. İl Milli Eğitim Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, Kırşehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Gençlik Spor İl Müdürlüğü ile görüşmeler yapılmıştır.

2022 yılında dış paydaşlarımızdan olan, Gençlik Spor İl Müdürlüğü ile yapılan dış paydaş toplantısında Gençlik Spor İl Müdürü Antrenörlerine yönelik Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Anabilim Dalından bilgi ve teknik destek sağlanması hedef olarak belirlenmiştir.

Paydaş Memnuniyet Oranı			
2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	2,88	%288

İyileştirme Faaliyetleri

Enstitümüzün paydaşları olan Fakülteler (Tıp Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Spor Bilimleri Fakültesi) ve Yüksekokul (Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Yüksekokulu) yanında Sağlık İl Müdürlüğü, Milli Eğitim İl Müdürlüğü, Gençlik Spor İl Müdürlüğü, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Başhekimliği ile gerekli toplantılar yapılarak paydaşlarımızın memnuniyet, öneri ve isteklerini artırıcı düzeyde çalışmalar yapılması planlanmaktadır.

- Birimde rapor döneminde; Memnuniyet Yönetim Sistemindeki Bildirimlere Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Enstitümüzün 2021 yılında Memnuniyet Yönetim Sistemine öğrenci ve çalışanlar tarafından herhangi bir şikayet, öneri ve istek bildirilmemiştir.

Bildirim Türü	2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
İstek	-	-	-	
Öneri	-	1	-	-%100
Şikâyet	-	1	-	-%100
Memnuniyet	-	-	-	
Diğer	-	-	-	
TOPLAM		2		-%100

İyileştirme Faaliyetleri

Enstitümüz personeli ve öğrencilerinin Enstitümüzden taleplerini karşılamak için şikayet, öneri ve isteklerini Memnuniyet Yönetim Sisteminden bildirmeleri konusunda gerekli yönlendirmeler yapılacaktır.

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.

Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı*				
2018	2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	0,00	0,00	0%

Not: *Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından doldurulacaktır.

Süreç Gerçekleşme Oranı				
2018	2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	%92,31	%93,10	%84,50	-%9

Faaliyet Gerçekleşme Oranı				
2018	2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	%100	%100	%100	%0

Risk Gerçekleşme Oranı				
2018	2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	%100	%100	%0

Anket Maddeleri	2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Çalışanların kalite çalışmaları konusunda bilgilendirilmesi	0,00	4,00	0,00	-%400
Çalışanların kalite faaliyetlerini benimsenme düzeyi	0,00	4,00	0,00	-%400
Çalışanların kalite süreçlerine katkı sağlama düzeyi	0,00	4,00	0,00	-%400

Not: Çalışan Memnuniyet Anketinde tablo içerisinde yer alana maddelerine yönelik birimin anket puanı yazılacaktır.

İyileştirme Faaliyetleri

Enstitümüz 2021 yılında Çalışan Memnuniyet Anket sonuçlarında ortaya çıkan sonucu iyileştirmek adına personelin Çalışan Memnuniyet Anketine katılımını sağlayacaktır.

İyileştirme Konusu	İyileştirme Çalışması
Stratejik Plan Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	
Süreç Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	Öğrenci katılımı teşvik edilecektir.
Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	
Risk Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	
Kalite Faaliyetlerinin Benimsenme Düzeyine yönelik iyileştirme faaliyetleri	Çalışan personelin Memnuniyet Anketine katılması için teşvik edilecektir.

3) Süreç Performansı ile Ürün ve Hizmetlerin Uygunluğu

- Birimde belirlenen süreçlerin **stratejik plandaki hedef/performans göstergeleri ile uyumluluk durumu**

Mevcut Durum

2021 Yılı Birim Faaliyet Planı Sayısı	2017-2021 Stratejik Plan Hedef/Performans Gösterge Sayısı	Birimin Faaliyet Plan Sayısının 2017-2021 Stratejik Plan Hedef/Performans Göstergeleri ile eşleşme sayısı
6	2	6

İyileştirme Faaliyetleri

.....

4) Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler

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

Mevcut Durum

Birime açılan Düzeltici İyileştirici Faaliyet (DİF) sayısı				
2018	2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	0,00	0,00	0%

İyileştirme Faaliyetleri

DİF Konusu	İyileştirme Çalışması

5) İzleme ve Ölçme Sonuçları

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

Mevcut Durum

İzleme ve Ölçme Alanları	2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Geçirilen iç tetkik sayısı	2	2	2	0%
Danışmanlık faaliyet sayısı	11	35	32	-%9
Birimde yapılan anket sayısı	3	3	2	-%34
Kalite Komisyon toplantı sayısı	3	12	10	0%
Öğrenci temsilcileri ile görüşme sayısı	2	1	2	%100
Oryantasyon eğitimine katılım oranları	40	652	81	%25
Hizmet içi eğitimlere katılan personel sayısı ve aldıkları kişi/saat eğitim verileri	11	1	5	500%
Mezun öğrencilere yönelik gerçekleştirilen faaliyet sayısı	1	1	2	100%
Bilimsel yayın sayıları	0,00	0,00	0,00	0%
Bakım ve kalibrasyona tabi cihazlara yönelik uygulama sayıları	0,00	0,00	0,00	0%

İyileştirme Faaliyetleri

Birimde yapılan anket sayısı ve Danışmanlık faaliyet sayısı iyileştirilecektir.

6) Tetkik Sonuçları

- Birimde rapor döneminde; **Tetkik Sonuçlarına Yönelik Bilgiler**

Mevcut Durum

İç Tetkik Sayısı	Dış Tetkik Sayısı
1	2

İyileştirme Faaliyetleri

Tetkik Sonuçlarında yer alan iyileştirmeye açık yanlara yönelik yapılan iyileştirmeler

Web sayfası yenilenmiştir. Risklere yönelik faaliyetler gözden geçirilmiştir.

7) Dış Tedarikçilerin Performansı

- Birimde rapor döneminde; **Dış Tedarikçi Değerlendirmesine Yönelik Bilgiler**

Mevcut Durum

Dış Tedarikçi Sayısı	Değerlendirilen Tedarikçi Sayısı
0	0

İyileştirme Faaliyetleri:

Dış tedarikçiler ile ilgili faaliyetlerimiz bulunmamaktadır.

d) Kaynakların Yeterliliği

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

Mevcut Durum

Kaynaklar	2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
İnsan Kaynağı Sayısı	3	3	3	0%
Mali Kaynaklar (Birime Verilen Bütçe Miktarı)	330.269,50	441.005,31	789.927,29	%79
Bina ve Diğer Donanımlar (M2)	250	250	250	0%

İyileştirme Faaliyetleri

Kaynaklara yönelik yapılan iyileştirmeler

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

e) Risk ve Fırsatların Belirlemesi için Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Etkinliği

- Birimde rapor döneminde; **Risk ve Fırsatlara Belirlenmesine ilişkin bilgiler**

Mevcut Durum

Risklere Yönelik Faaliyetler	2019	2020	2021	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Belirlenen risk sayısı	0,00	13	6	%54
Risklerin giderilmesine yönelik yapılan faaliyet sayısı	0,00	13	6	%54
Giderilen risk sayısı	0,00	13	6	%54
Kalan risk sayısı	0,00	0	0	0%

Belirlenen Fırsat	Belirlenen Fırsattan Sağlanan Fayda
Paydaş etkileşimi	Nispeten küçük olan şehirde paydaş etkileşimi bir fırsattır.
Yabancı uyruklu öğrenciler	Enstitümüzün uluslararası alanda tanınırlığı artması.

İyileştirme Faaliyetleri

Kalan Risklere yönelik yapılan iyileştirmeler

Yeni risklerin belirlenmesi halinde iyileştirmeler planlanacaktır.

f) İyileştirme İçin Fırsatlar

- Birimde rapor döneminde; İyileştirme İçin Fırsatlara ilişkin bilgiler

İyileştirme Konusu	İyileştirme Sayısı	Yapılan İyileştirme Faaliyeti
Birim Faaliyet Planı		
Süreç Faaliyetleri		
Risk Faaliyetleri		
Memnuniyet Anketleri	1	Çalışan personelin Memnuniyet Anketine katılması teşvik edilecektir.
İç Değerlendirme Raporu	2	Web sayfası yenilenmiştir. Risklere yönelik faaliyetler gözden geçirilmiştir.
Dış Değerlendirme Raporu		
YGG Raporu		

9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili her türlü değişiklik ihtiyacı ve ihtiyaç duyulan kaynaklar

Yönetimin gözden geçirilmesi çıktıları iyileştirme için fırsatlara, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili her türlü değişiklik ihtiyacına, ihtiyaç duyulan kaynaklarla ilgili kararları içerecek şekilde belirlenerek hazırlanmıştır.

Buna göre; Anabilim dalları Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili yapılacak çalışmalara gerekli desteği sağlamaktadırlar. Kalite yönetim sistemi ile ilgili taraflar; öğrenciler ve diğer paydaşlar ile yapılan toplantı kararları tutanaklarında kayıt altına alınarak muhafaza edilmektedir.

SORUMLULAR

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

EKLER

2021 Yılı YGG Toplantısı Katılım Tutanakları

YGG Dönemi	2021 Yılı		
Rapor Tarihi	Aralık 2021		
Birim Kalite Temsilcisi	İmza	Birim Kalite Yetkilisi	İmza
Dr. Öğr. Üyesi Vahit ÇİRİŞ		Doç. Dr. Atilla TAŞKIN	