

YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ

Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

Kalite Komisyonu Birim Kalite Süreçleri Değerlendirme Formu Analiz Raporu

(2025-2026 Akademik Yılı)

1. Amaç ve Kapsam

Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu kalite süreçlerinin işleyişini değerlendirmek, güçlü yönleri ve gelişime açık alanları belirlemek ve geri bildirimlere dayalı iyileştirme çalışmalarına yön vermek amacıyla hazırlanmıştır. Birim Kalite Süreçleri Değerlendirme Formu, yüksekokul düzeyinde kalite süreçlerinin nasıl algılandığını, bilgilendirme ve katılım mekanizmalarının ne ölçüde işlediğini, geri bildirimlerin iyileştirme süreçlerine nasıl yansıdığını ve kalite kültürünün birim içerisinde ne düzeyde görünür olduğunu değerlendirmek amacıyla uygulanmıştır. Bu yönüyle rapor, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nda kalite süreçlerinin izlenmesi, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda geliştirilmesi için kullanılabilir bir iç değerlendirme çıktısı niteliğindedir.

2. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntem

Birim Kalite Süreçleri Değerlendirme Formu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu yönetici ve kalite temsilcilerine uygulanmıştır. Değerlendirme kapsamında Türkçe ve İngilizce formlar birlikte analiz edilmiş, elde edilen veriler ortak bir veri seti halinde değerlendirilmiştir.

Anket soruları 5'li Likert tipi ölçek kullanılarak hazırlanmış olup her bir ifade için ortalama puanlar ve olumlu yanıt oranları hesaplanmıştır. Açık uçlu sorular ise tematik analiz yöntemiyle incelenmiştir.

Analiz sürecinde özellikle aşağıdaki boyutlar dikkate alınmıştır:

- Kalite süreçlerine yönelik yönetsel destek
- Bilgilendirme ve iletişim uygulamaları
- Geri bildirim mekanizmaları
- Paydaş katılımı
- Şeffaflık ve izlenebilirlik
- Sürekli iyileştirme süreçleri

3. Genel Değerlendirme

Bu rapor kapsamında gerçekleştirilen değerlendirmeler doğrultusunda, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nda kalite güvence süreçlerinin genel olarak olumlu algılandığı görülmektedir. Tematik ortalamaların 5'li ölçek üzerinden 4.34 ile 5.00 arasında değişmesi, yüksekokul bünyesinde kalite süreçlerine ilişkin yönetsel desteğin güçlü olduğunu, akademik ve idari personelin süreçlere katılımının desteklendiğini ve kalite kültürünün birim içerisinde benimsendiğini göstermektedir. Özellikle gelişim ve kalite süreçlerine yaklaşım, katılım ve temsil ile geri bildirim mekanizmaları temalarının yüksek ortalamalara sahip olması, kalite

süreçlerinin katılımcı bir anlayışla yürütüldüğünü ortaya koymaktadır. Elde edilen bulgular, iletişim, iş birliği, ortak sorumluluk anlayışı ve geri bildirim mekanizmalarının kalite süreçlerinin sürdürülebilirliği açısından güçlü yönler arasında yer aldığını göstermektedir. Ayrıca kalite süreçlerine yönelik akademik ve idari personel katılımının desteklenmesi ile süreçlerin şeffaf ve izlenebilir biçimde yürütülmesi, yükseköğretim bünyesinde kalite güvence kültürünün geliştiğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, “iyileştirme süreçlerinin görünürlüğü”, “kurumsal kalite süreçleriyle ilişki” ile “bilgilendirme ve bilinirlik” temalarının diğer alanlara kıyasla daha düşük ortalamalara sahip olması, kalite süreçleri kapsamında yürütülen çalışmaların ve gerçekleştirilen iyileştirmelerin tüm paydaşlar tarafından aynı düzeyde görünür olmayabileceğini düşündürmektedir. Bu durum, paydaşlardan alınan geri bildirimlerin sınırlı düzeyde olduğunu göstermekte olup, ilerleyen süreçlerde geri bildirim mekanizmalarının daha aktif kullanılması ve paydaş katılımının artırılması planlanmaktadır. Bu kapsamda, 2025-2026 akademik yılı içerisinde akademik personel, idari personel, öğrenci, mezun ve dış paydaşlardan daha düzenli geri bildirim alınmasına yönelik uygulamaların hayata geçirilmesi hedeflenmektedir. Böylece kalite süreçlerine ilişkin değerlendirmelerin daha kapsamlı yürütülmesi ve elde edilen geri bildirimlerin iyileştirme çalışmalarına daha etkin şekilde yansıtılması amaçlanmaktadır. Açık uçlu yanıtlar ve nicel bulgular birlikte değerlendirildiğinde, kalite süreçlerinin uygulanmasından çok bu süreçlerin sonuçlarının, etkilerinin ve iyileştirme çıktılarının paydaşlara daha etkin şekilde aktarılmasına ihtiyaç olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda, 2025-2026 Bahar Dönemi içerisinde kalite süreçlerine ilişkin bilgilendirme ve görünürlük çalışmalarının artırılması, geri bildirim mekanizmalarının etkinliğinin güçlendirilmesi, paydaş katılımının desteklenmesi ve dijital iletişim uygulamalarının geliştirilmesine yönelik iyileştirme faaliyetlerinin planlanması hedeflenmektedir. Ayrıca yürütülecek çalışmaların düzenli olarak izlenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlarının raporlanması yoluyla sürekli iyileştirme yaklaşımının kurumsal düzeyde güçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

4. Bulgular

Tema	Ortalama Puan	Olumlu Yanıt Oranı
Gelişim ve kalite süreçlerine yaklaşım	4.51	%90.2
Katılım ve temsil	4.51	%90.2
Geri bildirim mekanizmaları	4.51	%90.2
Şeffaflık, izlenebilirlik ve paydaş katılımı	4.41	%88.2
Kurumsal kalite süreçleriyle ilişki	4.34	%86.8
Bilgilendirme ve bilinirlik	4.34	%86.8
İyileştirme süreçlerinin görünürlüğü	4.34	%86.8

5. En Güçlü Algılanan Alanlar

Madde bazlı analizde en yüksek ortalamaya sahip ifadeler, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nda kalite süreçlerine yönelik akademik ve idari personel katılımının güçlü biçimde desteklendiğini, yönetsel desteğin etkin olduğunu ve kalite güvence süreçlerinin şeffaf, izlenebilir ve katılımcı bir anlayışla yürütüldüğünü göstermektedir. Ayrıca birim içerisinde iletişim, iş birliği ve ortak sorumluluk anlayışının kalite süreçlerini desteklediği, görüş, öneri ve sorunların iletilmesine yönelik geri bildirim mekanizmalarının etkin şekilde işlediği görülmektedir. Kalite süreçlerinin yalnızca belirli kişilerin sorumluluğunda değil, birim genelinde ortak bir sorumluluk anlayışıyla ele alınması ve süreçlere ilişkin kararların gerekçeleriyle birlikte açık ve anlaşılır biçimde paylaşılması, yükseköğretim

bünyesinde kalite kültürünün benimsendiğini ortaya koymaktadır. Bu bulgular doğrultusunda, SHMYO’da kalite süreçlerinin sürdürülebilirlik, katılımcılık ve sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda etkin şekilde yürütüldüğü değerlendirilmektedir.

Güçlü Alan	Ortalama Puan	Olumlu Yanıt Oranı
Birimimde kalite süreçlerine akademik ve idari personelin katılımı desteklenmektedir.	5	%100
Birim yöneticileri kalite süreçlerinin gelişimini desteklemektedir.	4.67	%93.4
Birimde iletişim, iş birliği ve ortak sorumluluk anlayışı kalite süreçlerini desteklemektedir.	4.67	%93.4
Birimimde kalite güvencesi ve yönetim süreçleri şeffaf ve izlenebilir biçimde yürütülmektedir.	4.67	%93.4
Birimimde görüş, öneri veya sorunları iletebileceğim tanımlı geri bildirim mekanizmaları bulunmaktadır.	4.67	%93.4
Kalite süreçleri yalnızca belirli kişilerin sorumluluğu olarak değil, birim genelinde ortak bir sorumluluk olarak ele alınmaktadır.	4.67	%93.4
Birimde iletişim, iş birliği ve ortak sorumluluk anlayışı kalite süreçlerini desteklemektedir.	4.67	%93.4
Kalite süreçleri kapsamında alınan kararların gerekçeleri açık ve anlaşılır şekilde paylaşılmaktadır.	4.67	%93.4

6. Gelişime Açık Alanlar

Gelişime Açık Alan	Ortalama Puan	Olumlu Yanıt Oranı
Birimimde karar alma ve iyileştirme süreçlerinde ilgili paydaşların görüşleri dikkate alınmaktadır.	4.34	%86.8
Geri bildirim mekanizmalarının nasıl kullanılacağı konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	4.34	%86.8
Kalite süreçleriyle ilgili ihtiyaç duyduğumda kime veya hangi yapıya başvurabileceğimi biliyorum.	4.34	%86.8
Kalite süreçlerine ilişkin görüş ve önerilerimi iletebileceğim uygun kanallar bulunmaktadır.	4.34	%86.8

Bu sonuçlar, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu’nda kalite süreçlerinin genel olarak olumlu algılandığını; ancak geri bildirim mekanizmalarının kullanımı, paydaş görüşlerinin karar alma ve iyileştirme süreçlerine yansıtılması ile kalite süreçlerine ilişkin iletişim ve bilgilendirme uygulamalarının daha görünür hale getirilmesine

yönelik gelişim ihtiyacı bulunduğunu göstermektedir. Özellikle kalite süreçleri kapsamında alınan kararların paylaşılması, geri bildirim sonuçlarına bağlı olarak gerçekleştirilen iyileştirmelerin duyurulması ve paydaşların süreçlere aktif katılımının artırılması konularında iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesinin önemli olduğu değerlendirilmektedir. Bununla birlikte, bazı maddelerde kararsız yanıt oranlarının dikkat çekici düzeyde olması, süreçlerin uygulanmasından ziyade süreçlere ilişkin bilgilendirme, görünürlük ve iletişim mekanizmalarının güçlendirilmesine ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır.

Tema	Açıklama
İletişim ve iş birliği kültürü	Katılımcılar, yüksekokul içerisinde iletişim, iş birliği ve ortak sorumluluk anlayışının kalite süreçlerini desteklediğini belirtmiştir.
Akademik ve idari personel katılımı	Kalite süreçlerine akademik ve idari personelin aktif katılımının desteklenmesi güçlü yönler arasında değerlendirilmiştir.
Geri bildirim mekanizmaları	Görüş, öneri ve sorunların iletilebilmesine yönelik geri bildirim mekanizmalarının varlığı ve erişilebilirliği olumlu uygulamalar arasında yer almıştır.
Eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri	Kalite süreçlerine yönelik eğitimler, bilgilendirme toplantıları ve anket uygulamaları süreçlerin gelişimine katkı sağlayan uygulamalar olarak ifade edilmiştir.
Öğrenci ve mezun geri bildirimleri	Öğrenci ve mezun görüşlerinin alınması ve bu geri bildirimlerin değerlendirilmesi kalite kültürünü destekleyen uygulamalar arasında değerlendirilmiştir.
Katılımcı yönetim anlayışı	Kalite süreçlerinin yalnızca belirli kişilerin sorumluluğunda değil, birim genelinde ortak sorumluluk anlayışıyla yürütülmesi önemli bir güçlü yön olarak belirtilmiştir.

Bu bulgular, SHMYO'da kalite süreçlerinin yalnızca yönetsel bir uygulama olarak değil; iletişim, katılım, geri bildirim ve sürekli iyileştirme yaklaşımıyla birlikte ele alındığını göstermektedir.

7. İyileştirme Önerileri ve İzleme Yaklaşımı

Nicel bulgular ve açık uçlu yanıtlar birlikte değerlendirildiğinde, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nda kalite süreçlerine ilişkin genel algının olumlu olduğu; ancak geri bildirim mekanizmalarının görünürlüğü, iyileştirme çalışmalarının paylaşılması ve paydaş katılımının süreçlere daha etkin yansıtılması konularında geliştirmeye ihtiyaç bulunduğu görülmektedir.

Bu doğrultuda aşağıdaki iyileştirme önerilerinin yüksekokul düzeyinde değerlendirilmesi uygun olacaktır.

Gelişim Alanı	Önerilen İyileştirme	İzleme Çıktısı
Geri bildirimlerin görünürlüğü	Geri Bildirim-İyileştirme Takip Tablosu oluşturulması	Güncel takip tablosu
Geri bildirim sonuçlarının paylaşılması	Dönemlik kısa bilgilendirme notları ve duyurular hazırlanması	Bilgilendirme notları / duyurular
Paydaş katılımının güçlendirilmesi	Öğrenci, mezun, akademik ve idari personel görüşlerinin düzenli olarak alınması ve değerlendirilmesi	Paydaş görüş kayıtları
Dijital iletişim mekanizmalarının geliştirilmesi	Web sayfası ve dijital bilgilendirme alanlarının güncellenmesi	Web sayfası güncelleme kayıtları
Kalite süreçlerinin görünürlüğü	Gerçekleştirilen iyileştirme örneklerinin paylaşılması	İyileştirme paylaşım kayıtları
Bilgilendirme süreçlerinin güçlendirilmesi	Kalite süreçlerine ilişkin düzenli toplantı ve bilgilendirme yapılması	Toplantı ve katılım kayıtları

Bu kapsamda yürütülecek çalışmaların düzenli olarak izlenmesi, değerlendirilmesi ve raporlanması yoluyla kalite güvence sisteminin etkinliğinin artırılması hedeflenmektedir.

8. Sonuç ve Genel Değerlendirme

Birim Kalite Süreçleri Değerlendirme Formu sonuçları, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nda kalite süreçlerinin genel olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda, yönetsel desteğin güçlü olduğu, kalite süreçlerine katılımın desteklendiği ve kalite kültürünün yüksekokul genelinde benimsendiği anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, geri bildirim sonuçlarının paylaşılması, iyileştirme çalışmalarının görünürlüğünün artırılması ve paydaş katılımının daha etkin hale getirilmesi gelişime açık alanlar olarak öne çıkmaktadır. Bu doğrultuda, kalite süreçlerine ilişkin iletişimin güçlendirilmesi, geri bildirim mekanizmalarının etkin kullanımının artırılması ve sürekli iyileştirme çalışmalarının artırılarak sürdürülmesi önerilmektedir.