



ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
2024 Yılı Birim İç Değerlendirme Raporu

1 - ÖZET

1.1- 1. Özet

Erciyes Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi 2003 yılında kurulmuş ve 2004 yılında 7 öğretim üyesi, 4 araştırma görevlisi ile geçici olarak tahsis edilen binada klinik hizmetlerini vermeye başlamıştır. Doğdukları topraklara vefa borcunu ödemeyi kendilerine ilke edinen Kayserili saygıdeğer işadamı Mehmet TATAR ve eşi Hülya TATAR tarafından iki blok olarak yaptırılan Diş Hekimliği Fakültesi, 2006 yılı sonunda eğitim-öğretim, araştırma ve klinik hizmetlerini yeni binasında sürdürmeye başlamıştır. Buna ilave olarak kısa bir süre içerisinde hızla büyüyen Fakültemizde, ülkemizin diş hekimliği alanındaki ilk branş hastanesi olma özelliğini taşıyan Ağz, Diş ve Çene Cerrahisi Hastanesi, Gülşah ve Mert TATAR kardeşler tarafından yaptırılarak Üniversitemize bağışlanmıştır. Hasta kabulüne 2010 yılında başlayan bu hastanemizin resmi açılışı, 2011 yılında yapılmıştır. Saygıdeğer Tatar ailesinin Fakültemiz adına yaptırmış olduğu üç bloğun yanı sıra, devlet bütçesiyle dördüncü bloğun yapımı tamamlanmış ve 2012 yılında hizmete açılmıştır. 2010 yılında “Diş Hekimliği Lisans ve Doktora Eğitimi, Bilimsel Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri ve Ağz-Diş Sağlığı Teşhis ve Tedavi Hizmetleri” alanlarında ISO 9001-2008 Kalite Yönetim Belgesi almıştır . 2014 yılında ise Association for Dental Education in Europe (ADEE) tarafından sertifikalandırılmıştır. Fakültemizin 17 Ekim 2011 tarih ve 28087 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Erciyes Üniversitesi Diş Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği” ile yataklı bir tedavi kurumu olduğu tescilenmiştir.

2 - KURUM HAKKINDA BİLGİLER

2.1- 1. Kurum Hakkında Bilgiler

ERCİYES ÜNİVERSİTESİ

DIŞ HEKİMLİĞİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ MERKEZMÜDÜRÜ

Prof. Dr. SEZER DEMİRBUĞA

2.2- 2. İletişim Bilgileri

T.C. Erciyes Üniversitesi

Diş Hekimliği Fakültesi ve Hastaneleri

38039 Melikgazi, Kayseri TEL:0352 207 66 66/29003-29004

2.3- 3. Tarihsel Gelişimi

Erciyes Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi 16 Ocak 2001 tarihinde 4617 sayılı yasayla kurulmuş ve geçici hizmet binasında 2005 yılında ilk öğrencilerini alarak geçici hizmet binasında eğitim öğretime ve hasta bakım hizmetlerine başlamıştır. Doğdukları topraklara vefa borcunu ödemeyi kendilerine ilke edinen Kayserili saygıdeğer işadamları Mehmet Tatar ve eşi Hülya Tatar tarafından 2 blok olarak yaptırılan Diş Hekimliği Fakültesi, 2006 yılı sonunda eğitim-öğretim, araştırma ve klinik hizmetlerini yeni binasında sürdürmeye başlamıştır. Buna ilaveten; kısa bir süre içerisinde hızla büyüyen fakültemizde, ülkemizin diş hekimliği alanındaki ilk branş hastanesi olma özelliğini taşıyan Ağz, Diş ve Çene Cerrahisi Hastanesi, Gülşah ve Mert Tatar kardeşler tarafından yaptırılarak 2010 yılında Üniversitemize bağışlanmıştır. 1. sınıf yataklı tedavi hizmetlerinin verildiği ve ayda yaklaşık olarak 1900 hastanın genel ya da lokal anestezi altında ameliyat edildiği hastanemize Orta Anadolu başta olmak üzere yurdumuzun farklı bölgelerinden çok sayıda hasta kabul edilmektedir. Yüksek teknoloji ürünü tıbbi cihazlar ile donatılan Radyoloji Servisimiz, Ülkemizdeki diğer diş hekimliği fakülteleri içerisinde önemli bir yere sahiptir. Yüce Devletimizin desteği ile alımı yapılan ve sadece birkaç Diş Hekimliği Fakültesinde bulunan konik ışınli dental tomografi cihazı 2011 yılı içerisinde vatandaşlarımızın hizmetine girmiştir. Aynı yıl, Türk ve Alman Akreditasyon Kurumlarının kapsamlı bir denetimden geçen Fakültemize, "Diş Hekimliği Lisans ve Doktora Eğitimi, Bilimsel Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri ve Ağz-Diş Sağlığı Teşhis ve Tedavi Hizmetleri" alanlarında, ISO 9001-2008 Kalite Yönetim Belgesi verilmiştir. Bununla birlikte, 17 Ekim 2011 tarih ve 28087 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren "Erciyes Üniversitesi Diş Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği" ile Fakültemizin yataklı bir tedavi kurumu olduğu tescillenmiştir. 2012 yılının ikinci yarısında ise Klinikler Binası hizmete açılmıştır. Bu binamızın -1. katında bulunan Preklinik Laboratuvarı ile öğrencilerimize bilgi ve el becerilerini hızla geliştirme olanağı sunulmaktadır. Klinikler binasının zemin katında ise içerisinde 4 ameliyat odasının bulunduğu Periodontoloji kliniği yer almaktadır. Protetik Diş Tedavisi 1., Restoratif Diş Tedavisi ve Endodonti klinikleri 2., Ortodonti kliniği 3. ve Pedodonti kliniği ise 4. katlarda hastalara hizmet sunmaktadır. Aynı yıl öğrenci kuşağına açılan 110 adet yapay hastanın yer aldığı simülasyon kliniğimiz, Türkiye'deki en büyük simülasyon klinikleri arasında yer almaktadır. Simülasyon Kliniğimiz, öğrencilerin önceden belirlenmiş senaryolara göre hazırlanmış yapay hastalar üzerinde el becerisi ve klinik yetkinlik kazanmaları için oluşturulmuştur. Öğrenciler, öğretim elemanlarının yapmış olduğu görsel çalışmaları, ünitelerinde bulunan LCD monitörler aracılığı ile canlı olarak izlemektedir. Yine 2012 yılı içerisinde Diş Hekimliği alanında ülkemizin en kapsamlı araştırma laboratuvarı Ağz, Diş ve Çene Cerrahisi Hastanesine ilave olarak yapılan ek binada yer almıştır. 2014 yılında kaliteli ve güvenilir hizmet ilkesi ile fakültemiz bünyesinde çok amaçlı diş protez laboratuvarı oluşturuldu. İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin hususları öncelikli olarak benimseyen laboratuvarı, alanında deneyim sahibi teknisyenler hizmet sunmaktadır. Protetik Diş Tedavisi Anabilim Dalına bağlı olarak hizmet veren laboratuvar, ülkemizde dışarıya bağlı kalmadan sabit, hareketli, iskelet protezler, ortodonti ve pedodontiye ait tüm apaneylerin yapıldığı ilk ve tek kanu laboratuvarıdır. 2017 yılında ise sterilizasyona ait tüm işlemleri, hizmet alımı ile değil kendi bünyesinde son teknoloji ürünü cihazlarla oluşturduğu Merkezi Sterilizasyon Ünitesini kurarak gerçekleştirmeye başlamıştır. Fiziki gelişimini hızla sürdüren Fakültemiz, bu başarılarının yanı sıra eğitim-öğretim ve bilimsel faaliyetlerde de aynı başarıyı göstermektedir. 2004 yılında toplam 11 kişilik kurucu akademik kadrosuyla göreve başlayan fakültemiz bünyesinde bugün 50 öğretim üyesi, 113 araştırma görevlisi ve doktora öğrencisi olmak üzere toplam 163 kişiden oluşan genç ve dinamik bir akademik kadro mevcuttur. 11 öğretim elemanımız, Erasmus programı veya ikili anlaşmalar ile yurt dışına gönderilmiştir. Bu programla akademisyenlerimiz eğitim ve öğretim faaliyetlerinin bir kısmını yurt dışında geçirme imkânı bulmuş ve ortak araştırma projeleri üretmişlerdir. Öğretim üyesi başına düşen uluslararası yayın sıralamasında da Fakültemiz her yıl üst sıralarda yer almaktadır. Ulusal ve uluslararası toplantılarda pek çok bilimsel ödülle layık görülen Fakültemizin başarısı kamuoyunda büyük ilgi uyandırmış, yerel ve ulusal basının ilgisini çekmiştir. Fakültemiz 2020 yılında Uluslararası ERDİS 2020 kongresini düzenleyerek kendi alanında akademik camiada önemli yere sahip 5 farklı ülkeden katılımcı öğretim üyelerini ve yüzlerce katılımcıyı konuk ederek başarılı bir kongre organizasyonu gerçekleştirmiştir. 2005-2006 eğitim-öğretim yılında 26 öğrenciyle eğitime başlayan fakültemizde 2018 yılına gelindiğinde 39'u yabancı uyruklu olmak üzere toplam 641 öğrenci bulunmaktadır ve Fakültemiz 12. mezunlarını verecek olmanın heyecanını, mutluluğunu ve gururunu yaşamaktadır. Kuruluşundan bu yana ise toplamda 754 mezun vermiştir. Erciyes Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi, yüreği vatan sevgisiyle dolu, evrensel ve etik değerlere uyan, uluslararası düzeyde temel tıp ve diş hekimliği bilgilerine sahip üstün nitelikli diş hekimleri yetiştirmektedir. Bilime ve onun aydınlığı oluna inanan akademisyenlerimizin, ağız ve diş sağlığı ile ilgili her türlü hizmeti teknolojinin son imkânlarını kullanarak vermektedirler. Erciyes Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi bütün kadrosuyla Kayseri'ye Erciyes'in yanında başka bir zirve kazandırmak için var gücüyle çalışmaya devam edecektir. Erciyes Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi, Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair 4617 sayılı Kanun ile 16 Ocak 2001 tarihinde kurulmuş ve 2004 yılında küçük bir birimde klinik hizmetleri vermeye başlamıştır. 2005-2006 eğitim-öğretim yılında ilk öğrencilerini kabul eden Fakültemiz, 2010 yılında ilk mezunlarını vermiştir. Kayserili iş insanı Mehmet Tatar ve eşi Hülya Tatar tarafından iki blok olarak yaptırılan Diş Hekimliği Fakültesi binası, 2006 yılı sonunda tamamlanmış ve Fakültemiz bu yeni binaya taşınmıştır...

2.4- 4. Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

MİSYON: Doğru tanı koyabilen, uygun tedavi yapabilen ve koruyucu hekimlik anlayışıyla toplum sağlığını gözetken, iletişim becerisi yüksek, meslek etik değerlerine bağlı, araştırmacı hekimler yetiştirmek ve çalışan – hasta memnuniyetini artırmaktır.

VİZYON: Türkiye'de ve dünyada teknoloji, eğitim ve bilimsel açıdan sözü geçen bir diş hekimliği fakültesi olmak.

DEĞERLER ve İLKELER

- * Atatürk İlkeleri ve İnkılaplarına bağlılık,
- * İfade özgürlüğünün korunması ve katılımcılık,
- * Hukukun üstünlüğüne, İnsan haklarına ve toplumsal değerlere saygı,
- * Bilimsel etik kuralara sahip çıkma,
- * Yaratıcı düşüncenin geliştirilmesi,
- * Sürekli gelişme ortamının sağlanması,
- * Üretilen bilgi ve hizmette kalitenin korunması,
- * Paydaş memnuniyetinin sağlanması,
- * Çevre bilincinin sağlanması ve
- * Dış Hekimliği Fakültesi kimliğinin oluşturulması ve korunması.

3 - A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

3.1- A1. Liderlik ve Kalite

Erciyes Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi'nin örgütsel yapısı “Üniversitelerin Akademik Teşkilat Yönetmeliği” çerçevesinde faaliyet gösteren akademik yönetim organları ve “Yükseköğretim Üst Kuruluşları” ile “Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname” ile mali yönetim ve kontrol biçimi belirlenmiş olan idari birimleri ile hizmet vermektedir. Erciyes Üniversitesi örgütsel yapısı içinde Diş Hekimliği Fakültesinin yönetim modeli diğer fakültelerle benzer yapıdadır. Birimin en üst amiri dekanıdır. Diş Hekimliği Fakültesi'nde; "Fakülte Kurulu" ve "Fakülte Yönetim Kurulu" Eğitim Öğretim, görevlendirme, uygulama, araştırma vb. konularda akademik ve idari kararlar almakta ve uygulamaktadır. İdari alanda yetki, Görev ve sorumluluklar, Fakülte Sekreteri ve Dekan tarafından yerine getirilmektedir. Ayrıca topluma hizmet kapsamında yürütülen faaliyetler Diş Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında oluşturulan kurullar ve komiteler tarafından Ağz ve Diş Sağlığı hizmetlerine yönelik çalışmalar yürütülmektedir. Fakülte; Ağz, Diş ve Çene Cerrahisi, Ağz, Diş ve Çene Radyolojisi, Endodonti, Ortodonti, Pedodonti (Çocuk Diş Hekimliği), Periodontoloji, Protetik Diş Tedavisi ve Restoratif Diş Tedavisi olmak üzere 8 (sekiz) Anabilim Dalı bulunmaktadır. (Diş Hekimliği Fakültesi web sayfası tarihçe). Fakültemizde 41 öğretim üyesi, 3 öğretim görevlisi ve 183 uzmanlık öğrencisi, 7 Doktora öğrencisi akademik ve 212 idari olmak üzere toplam 446 personel görev yapmaktadır. Anabilim Dalı Başkanlıkları Diş Hekimliği Fakültesi Dekanlığına, Dekanlık ise Erciyes Üniversitesi (ERÜ) Rektörlüğü'ne bağlıdır. Fakültemiz yönetimi Dekan ve 2 Dekan Yardımcısı ile Başhekim ve Başhekim Yardımcısından oluşmaktadır. Dekan yardımcılarının birisi idari ve mali işlerden, diğer Dekan Yardımcısı ise Eğitim-Öğretim kapsamındaki işlerden sorumludur. İdari personel Fakülte Sekreterliğine bağlıdır. Ayrıca Diş Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi faaliyetleri 1 hastane müdürü, 1 şube müdürü ve 2 hastane müdür yardımcısı tarafından yürütülmektedir. Birimde katılımcı yönetim anlayışının benimsenmesi ve uygulanması çerçevesinde yöneticiler, eğitimciler ve idari personel için görev, yetki ve sorumluluklar tanımlanmıştır. Bu görev, yetki ve sorumluluklar; dekan, fakülte kurulu, fakülte yönetim kurulu, dekan yardımcısı, anabilim dalı başkanı, öğretim üyesi ve öğretim görevlisi, araştırma görevlileri, fakülte sekreteri, yazı işleri, dekan sekreteri (özel kalem), muhasebe(tahakkuk), satın alma yetkilisi, taşınır kayıt ve kontrol yetkilisi, bölüm sekreteri, teknik hizmetler, temizlik hizmetleri ve diğer hizmetler için ayrı ayrı tanımlanmıştır. Diş Hekimliği Fakültesi Görev, Yetki ve Sorumluluklar Fakültenin bağlı bulunduğu üniversite olan Erciyes Üniversitesi ile yönetsel ilişkisini gösteren örgüt şeması ve bölümlerin Diş Hekimliği Fakültesi ile olan yönetsel ilişkisini gösteren örgüt şeması bulunmaktadır. Ayrıca bu örgüt şemaları Üniversite ve Fakülte web sayfasında yer almaktadır. Her yıl akademik-idari çalışanların ve öğrencilerin, üst yönetici ve yardımcılarının liderlik ve yönetiminden memnuniyetini belirlemek için Akademik Personel Memnuniyet Anketi, İdari Personel Memnuniyet Anketi, Öğrenci Memnuniyet Anketi düzenli olarak uygulanmaktadır. (ERÜ Diş Hekimliği Fakültesi Memnuniyet Anketi Soruları.) söz konusu anket çalışmaları sonucunda gerekli düzenlemeler yapılmaktadır. Diş Hekimliği Fakültesinin “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” oluşturulmuş, fakültenin kalite güvence sistemi politika ve hedeflerinin fakülte içerisinde yayımlanmasıyla ilgili süreçleri tanımlanmış, kalite güvence sisteminin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğini gözden geçirmek amacıyla yürütülecek faaliyetler ile görev, yetki ve sorumlulukları belirlenmiştir. Web sayfamızda(dent.erciyes.edu.tr) eğitim – öğretim ve klinik uygulama işlemleri, başarılar, ödülleri, araştırma-geliştirmeye katkı sağlayacak önemli projeler ve personel duyuruları gibi birçok veri güncellenerek sunulmakta ve kamuoyu ile açık ve anlaşılır şekilde paylaşılmaktadır. Yönetim iç paydaşları ile yaptığı periyodik toplantılarla yönetim ve idari alanlarda görüş paylaşımı yapmakta ve hesap verebilirlik konusunda hassasiyet göstermektedir. Araştırma geliştirme laboratuvarı hakkında bilgiler, <https://dent.erciyes.edu.tr/NewsDetail.aspx?NewsId=1599&Type=1> linki ile web sayfasında yayınlanmakta ve paydaşlarla paylaşılmaktadır. Doğrudan temin yoluyla gerçekleştirilen alımlar dahiyle.erciyes.edu.tr sekmesinde yayınlanarak şeffaflık sağlanmaktadır. Döner Sermaye Dağıtım Usul ve Esaslarının güncel hali Fakültemiz web sayfasında bulunmaktadır. Liderlik Diş Hekimliği Fakültesinde dekanın ve süreç liderlerinin yükseköğretim ekosistemindeki değişim, belirsizlik ve karmaşıklık dikkate alan bir kalite güvence sistemi ve kültürü oluşturma konusunda sahipliği ve motivasyonu yüksektir. Bu süreçler çevik bir liderlik yaklaşımıyla yönetilmektedir. Birimde liderlik anlayışı ve koordinasyon kültürü yerleşmiştir. Liderler birimin değerleri ve hedefleri doğrultusunda stratejilerinin yanı sıra; yetki paylaşımını, ilişkileri, zamanı, kurumsal motivasyon ve stresi de etkin ve dengeli biçimde yönetmektedir. Akademik ve idari birimler ile yönetim arasında etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur. Liderlik süreçleri ve kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi sürekli değerlendirilmektedir. Özellikle akreditasyon süreçlerinde akademik ve idari kadronun koordinasyonu ve motivasyonuna yönelik önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Diş Hekimliği Fakültesi Fakülte Sekreteri kurum içi birim dışı değerlendirme komisyonunda görev almaktadır (Birim İzleme Değerlendirme Takımı). Kalite kültürünün benimsenmesi ve yaygınlaştırılması için komisyonlara; akademik ve idari personel, öğrenci ve dış paydaşlar dahil edilerek görevlerini sürdürmektedir (Kalite Komisyonu Öğrenci Katılımı). Kurumsal dönüşüm kapasitesi (3) Değişim ve gelişime açık bir kalite güvence sistemine sahip olmak fakültemizin kalite politikası olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda uluslararası standartlara göre mesleki bilgi ve becerilerle donatılmış öğrenci yetiştirme misyonumuz bulunmaktadır. İç kalite güvencesi mekanizmaları (4) Birim Kalite Güvence Komisyonu üyeleri 2024 yılında güncellenmiş olup, komisyonunda her Anabilim Dalından 1 öğretim üyesi ile birlikte 1 idari personel bulunmakta olup ayrıca fakültemizde bulunan diğer idari birimlerden de 1 er idari personel bulunmakta ve 1 öğrenci görev yapmaktadır (Diş Hekimliği Fakültesi Birim Kalite Güvence Komisyonu) Akademik ve idari personel belirlenmiş olan ERÜ Diş Hekimliği Fakültesi İş Tanımları ve Gereklileri doğrultusunda çalışmaktadır. (Diş Hekimliği Fakültesi İş Tanımları ve Gereklileri) Üniversitede Kalite Komisyonu tarafından hazırlanan Kurum İç Değerlendirme Raporu'na esas olmak üzere her yıl Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR) yazılmaktadır. Komisyon üyeleri, kalite güvencesi sistemi kapsamında onuncu BİDR hazırlamıştır. Raporun güncel hali her yıl fakülte web sayfasında yayınlanmaktadır. (Diş Hekimliği Fakültesi Birim İç Değerlendirme Raporu). Komisyon, yaptığı memnuniyet anketleri ve geri bildirim raporlarının hazırlanması yoluyla program akreditasyonu süreçlerine destek vermektedir. 2024 yılının ikinci 6 aylık verileri Üniversitenin Kurumsal Veri Yönetimi ve Analitiği Koordinatörlüğü tarafından izlenerek birimlere ve üst yönetime raporlanmıştır (Kurumsal Veri Yönetimi ve Analitiği Koordinatörlüğü). Akademik ve idari birimler arasındaki etkin iletişim ağı Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Personel bilgi sistemi (PEYOSİS) aracılığıyla sağlanmaktadır. A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik (4) PUKÖ çevrimleri itibarı ile takvim yılı temelinde hangi işlem, süreç, mekanizmaları devreye gireceği planlanmış, akış şemaları belirlidir. Sorumluluklar ve yetkiler tanımlanmıştır. Yıl içerisinde düzenli olarak odak grup toplantıları yapılarak iç paydaşlardan geri bildirim alınmaktadır. (Odak Grup toplantısı) Fakültemiz 2024 yılı Yönetimi gözden geçirme toplantısı kapsamında gerçekleşen uygulamalar değerlendirilmiştir. 2024 yılı içerisinde kurumsal risk yönetim planı gözden geçirilerek revize edilmiştir. Takvim yılı temelinde tasarlanmayan diğer kalite döngülerinin ise tüm katmanları içerdikleri kanıtları ile belirtilmiştir, gerçekleşen uygulamalar değerlendirilmektedir. Kuruma ait kalite güvencesi rehberi gibi, politika ayrıntılarının yer aldığı erişilebilen ve güncellenen bir doküman bulunmaktadır. Kurumun Kalite Komisyonunun süreç ve uygulamaları tanımlıdır, kurum çalışanlarıncı bilinir. Komisyon iç kalite güvencesi sisteminin oluşturulması ve geliştirilmesinde etkin rol alır, program akreditasyonu süreçlerine destek verir. Komisyon gerçekleştirilen etkinliklerin sonuçlarını değerlendirir. Bu değerlendirmeler karar alma mekanizmalarını etkiler.

1 - Akademik Kurul

2 - Alt kurullar

3 - Birim Danışma Kurulu

4 - Fakülte kurulu

5 - Fakülte Yönetim kurulu

6 - Hasta Memnuniyet Anketleri

7 - Hasta Personel Memnuniyet Anketi

8 - İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu

- 9 - İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi
- 10 - Kalite El Kitabı
- 11 - Kalite Güvence Sistemi
- 12 - Kalite politikası
- 13 - Organizasyon Şeması
- 14 - Organizasyon Yapısı
- 15 - Yönetimin Gözden Geçirilmesi Sunum

3.2- A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

MİSYON: Doğru tanı koyabilen, uygun tedavi yapabilen ve koruyucu hekimlik anlayışıyla toplum sağlığını gözeten, iletişim becerisi yüksek, meslek etik değerlerine bağlı, araştırmacı hekimler yetiştirmek ve çalışan – hasta memnuniyetini artırmaktır. **VİZYON:** Türkiye’de ve dünyada teknoloji, eğitim ve bilimsel açıdan sözü geçen bir dış hekimliği fakültesi olmak. **DEĞERLER ve İLKELER** *Atatürk İlkeleri ve İnkılaplarına bağlılık, * İfade özgürlüğünün korunması ve katılımcılık, *Hukukun üstünlüğüne, İnsan haklarına ve toplumsal değerlere saygı, * Bilimsel etik kurallara sahip çıkma, *Yaratıcı düşüncenin geliştirilmesi, * Sürekli gelişme ortamının sağlanması, *Üretilen bilgi ve hizmette kalitenin korunması, * Paydaş memnuniyetinin sağlanması, * Çevre bilincinin sağlanması ve *Dış Hekimliği Fakültesi kimliğinin oluşturulması ve korunması. Erciyes Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi, hizmet şartlarına uygunluğu göstermek, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme işlemlerini planlamak ve yerine getirmektedir. Birimlerimizde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir. Süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen çalışanlar tarafından süreçlerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Birimlerinde uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. İzleme, ölçme, analiz ve iyileştirme ile; süreçlerin etkin olarak kullanılması, süreçlerin ve hizmetin kontrollü şartlar altında yürütülmesi ve sürekli olarak iyileştirilmesi sağlanır. Hizmet gerçekleştirme süreçlerinin ve sonuçlarının, planlanmış düzenlemelere uygun olarak yerine getirildiğinin tespiti; izleme, ölçme analiz ve iyileştirme süreçleri olan hasta memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak yapılan anketler, dilek ve şikâyetler, iç tetkikler, süreçler ile hizmetlerin izlenmesi ve ölçülmesi, sürekli iyileştirme, düzeltme, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin sonuçlarının değerlendirilmesi ile mümkün olmaktadır. Ayrıca planlanan sonuçların başarılamadığı durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılır. Hasta hizmetlerini gerçekleştirmeden önce hasta veya hasta yakınından rıza belgesi alınarak kayıtları saklanır. Kurumumuzda sürekli iyileştirme ve Kalite Sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az 1 (bir) kez iç tetkik gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği yılda en az 1 (bir) kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları ile değerlendirilmektedir. Üst Yönetim, mevcut Kalite Yönetim Sistemi’nin sürekli iyileştirilmesi için birimlere her türlü desteği sağlar ve sonuçların kanıtı olarak uygun dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza eder.

A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler Fakültemiz Alt birimlerden aldığımız amaç ve hedefler doğrultusunda stratejik plan oluşturulmaktadır.

A.2.3. Performans yönetimi Dış Hekimliği Fakültesi stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda sürekli iyileşmeyi hedefleyecek kurumsal performans yönetim sistemine sahiptir.

- 1 - Misyon - Vizyon
- 2 - Döner Sermaye Dağıtım Usul ve Esasları
- 3 - Araştırma Laboratuvarı

3.3- A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.1. BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ Fakültemizde Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) kullanılmaktadır. Hasta, personel ve öğrencilerin Kişisel verileri Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK)’na uygun bir şekilde korunmaktadır. Fakültemiz 2024 yılında klinik ve idari birimlerin ihtiyaçları doğrultusunda yeni HBYS sistemine geçmiştir. Kurumumuzun siber saldırılara karşı korunması amacıyla yeni bir güvenlik duvarı sistemine geçilerek gerekli tedbirler alınmıştır.

A.3.2. İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ Fakültemizde düzenli olarak yapılan çalışan (akademik-idari) memnuniyet anketleri, odak grup toplantıları ile personelin şikâyet ve önerileri toplamakta ve sonuçları değerlendirilerek gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Hizmet içi eğitimler ile personel yetkinliğinin artırılması hedeflenmektedir.

A.3.3. Finansal yönetim Kurumumuzda harcama yetkilisi olarak görevlendirilen Dekan, kuruma ayrılan bütçenin kullanılmasını özerk bir şekilde yapmakta ve izlemektedir. Bütçeden; eğitim ortamlarının geliştirilmesi ve eğitimin yürütülmesi, yolluk, hizmet alımı (telefon, pul), tüketim malzemesi (laboratuvar ve kimyasal tüketim malzemesi, kırtasiye, temizlik malzemesi), demirbaş alımı gibi kalemlere harcama yapılmaktadır.

- 1 - Bilgi Yönetim Sistemleri
- 2 - Birim Faaliyet Raporu
- 3 - Satın Alma İşleyiş Talimatı
- 4 - Akderitasyon

3.4- A.4. Paydaş Katılımı

İç ve dış paydaşların kalite güvencesi sistemine katılımı fakültemizde yapılması planlanmakta olan memnuniyet anketleri kapsamında topluma yönelik etkinlikler düzenlenmesi ve bu etkinlikler sonrasında düzenlenen geri bildirim anketleri ile paydaşların katkı vermelerini sağlayacak faaliyetler değerlendirilmektedir. İlk aşamada; web sayfamızda yer alan “iletişim” menüsü ile fakülte resmî e-mail adresine gelen bildirimler detaylı bir şekilde incelenmektedir. Ayrıca yine web sayfamızda yer alan “Kalite Yönetim Birimi / İstenmeyen Olay Bildirim

Sistemi” üzerinden de görev yapılan birim/ bölüm içerisindeki aksaklıklar yönetime bildirilmiş olmaktadır. Personellerimiz ile odak grup toplantıları yapılarak görüş, öneri, istek ve şikayetleri dinlenilmektedir. Birim danışma kurulunda yapılan toplantılarda yer alan iç ve dış paydaşların katılımı ile süreçlerin iyileştirilmesi konusunda fikir alışverişleri yapılmaktadır. Birim kalite sorumlularının yaptığı düzenli toplantılarda kurum hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik kararlar alınmakta ve iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

1 - [Hasta - Personel Memnuniyet Anketi](#)

3.5- A.5. Uluslararasılaşma

.....

4 - B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

4.1- B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

4.2- B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme)

4.3- B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

4.4- B.4. Öğretim Kadrosu

5 - C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

5.1- C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları

.....

5.2- C.2. Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler

.....

5.3- C.3. Araştırma Performansı

.....

6 - D. TOPLUMSAL KATKI

6.1- D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları

6.1- D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi

ERÜ Diş Hekimliği Fakültesi Hastanesi bünyesinde Kayseri ve çevre illerdeki hastalara; Ağz, Diş ve Çene Cerrahisi, Ağz, Diş ve Çene Radyolojisi, Endodonti, Ortodonti, Pedodonti, Periodontoloji, Protetik Diş Tedavisi ve Restoratif Diş Tedavisi branşlarında ağız-diş sağlığı hizmetleri sunulmaktadır [1_OD4]. Kurum misyonunda vurgulanan toplum sağlığını gözetme ilkesi doğrultusunda, kurum imkanlarıyla oluşturulan Online (Çevrimiçi) Randevu Sistemi aracılığıyla hasta tedavi hizmetleri kesintisiz olarak sürdürülmektedir. Fakültemiz, diş hekimliği alanındaki tüm uygulamalara olanak sağlayabilecek fiziksel altyapı ve teknik donanımına sahiptir. Öğretim üyelerimiz ve elemanlarımız, güncel yöntemleri etkin bir şekilde kullanarak talep edilen sağlık hizmetlerini en yüksek standartlarda sunmakta, bu da hasta memnuniyetini artırmaktadır. Ayrıca, fakültemize bağlı Ağz, Diş ve Çene Cerrahisi Hastanesi 16 yatak kapasitesiyle hizmet vermekte olup, genel anestezi altında koopere olamayan yetişkin ve çocuk hastalara da tedavi hizmeti sunulmaktadır.

D.1.2. Kaynaklar

ERÜ Diş Hekimliği Fakültesi Hastanesi 2024 yılı içerisinde Uluslararası Sağlık Turizmi Yetki Belgesi olarak sağlık turizmi faaliyetlerinde bulunmaya hak kazanmıştır [2_OD2]. Bu sayede uluslararası alanda da tedavi hizmetleri sunabilme inkanını kazanan Fakülte Hastanemiz daha fazla bireye ulaşp tedavi ederek ilave toplumsal katkı sağlayabilecektir. Diş Hekimliği Fakültesi ek binası yapım aşaması büyük ölçüde tamamlanmış olup, bina açılışıyla ile birlikte artan hasta alım kapasitesi sayesinde kurumumuz hizmet alanını genişletmeyi hedeflemektedir. Kurumumuz doktorlarınca 2024 yılı içerisinde Kayseri Açık Ceza İnfaz Kurumuna ziyaret gerçekleştirerek mahkum hastalara ağız-diş sağlığı eğitimleri verilmiştir [3_OD3]. Ayrıca kurumumuzdan talep üzerine Kadriye San Çocuk Eğitim Merkezinde bulunan 3,4 ve 5 yaş grubu çocuklara ağız ve diş sağlığı eğitimi için ziyaretlerde bulunulmuştur [4_OD3]. Fakültemiz öğretim elemanları ve araştırma görevlileri tarafından, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı ilk ve ortaöğretim öğrencilerine diş hekimliği mesleğini tanıtan seminerler verilmekte olup, bu kapsamda 2024 yılında fakültemize okul ziyaretleri gerçekleştirilmiştir [5_OD3]. Fakültemiz öğretim elemanları Erciyes Üniversitesi Teknopark'ta açmış oldukları firmalar aracılığıyla alanları ile ilgili ürün ve hizmet üreterek toplumsal katkı sağlamaktadırlar. Fakültemiz öğretim elemanları Erciyes Üniversitesi Teknopark'ta açmış oldukları firmalar aracılığıyla alanları ile ilgili ürün ve hizmet üreterek toplumsal katkı sağlamaktadırlar.

- 1 - Birim Faaliyet Raporu
- 2 - Sağlık Turizmi Yetki Belgesi
- 3 - Cezaevi Ağz, Diş Sağlığı Eğitimi
- 4 - Ağz, Diş Sağlığı Eğitimi
- 5 - Okul Ağz Diş Sağlığı Eğitimi
- 6 - Eğitim Fotoğrafları
- 7 - Fakülte Gezisi

6.2- D.2. Toplumsal Katkı Performansı

6.2- D.2. Toplumsal Katkı Performansı

Fakültemiz Sağlıkta Kalite Standartları çalışmaları kapsamında Hasta Hakları Birimimiz oluşturularak, hastalarımızın talep ve şikayetlerinin giderilmesi, çözüm bulması için çalışmalarını sürdürmektedir. Fakültemiz web sitesinde(https://dent.erciyes.edu.tr/Contact.aspx) online olarak İletişim Formunu doldurarak geri bildirim verebilen hastalarımızın bu yöndeki talepleri sürekli olarak izlenmekte ve cevaplandırılmaktadır. Diş paydaşların talepleri doğrultusunda kurumumuz iş birliği yaparak ağız ve diş sağlığı konusunda gerekli destekleri sağlamaktadır.

- 1 - Okul Ziyaretleri
- 2 - Okul Ziyaretleri-01
- 3 - Okul Ziyaretleri-02
- 4 - Cezaevi Ziyareti

7 - SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

7.1- 1. Sonuç

Kalite Güvence Sisteminin Güçlü Yönleri * Uygulama ve Araştırma Merkezimizin 2010 yılında ISO 9001-2008 Kalite Yönetim Belgesi alınması için çalışmaların ve eğitimlerin başlaması böylece kalite yönetim sistemleri ile ilgili kurumsal hafızaya sahip olunması,

* Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından 2014, 2019 ve 2022 yı larında yapılan dış değerlendirmelerle kurumsal farkındalığın artması,

* Birininiz Kalite Yönetim Sistemleri Alt Kurulu çatısı altında;

* Hizmet içi eğitimlerin ve hasta eğitimlerinin organizasyonu,

*Hasta memnuniyet anketlerinin yapılması ve analiz süreci,

* Düzenli yapılan alt kurul toplantıları,

* Kalite dokümantasyon sistemi çalışmaları,

* İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi analiz ve toplantıları,

* Bina turu ve iç değerlendirme süreçlerinin organizasyonu, * Yönetimin gözden geçirme toplantıları,

* Yıllık faaliyet raporları, * Stratejik raporlar * Düzeltici önleyici faaliyetlerin yönetimi faaliyetleri yürütülmektedir. Kalite Güvence Sisteminin İyileşmeye Açık Yönleri

* Gelişen ve değişen teknolojinin yakından takip edilmesi, Araştırma, Geliştirme ve Toplumsal Katkı güçlü yönleri;

* Dış Hekimliği Uzmanlık sınavında tercih edilebilirlik açısından köklü üniversiteler ile rekabet edebilmesi,

* Hastalar tarafından Fakültemizin bölge hastanesi olarak kabul görmesi,

* Genç ve dinamik öğretim elemanı kadrosuna sahip olması,

* Kendi alanında nitelik ve nicelik bakımından ülkemizdeki en yüksek kapasiteli cihazların bir arada bulunduğu araştırma laboratuvarı sayesinde çok sayıda ulusal ve uluslararası bilimsel akademik çalışma yürütülebilmesi,

* Araştırma Laboratuvarı hizmetlerinin web üzerinden erişimin sağlanabilmesi ve bu sayede ülke içerisindeki hedef kitleye kolayca ulaşılabilmesi,

* Bölgenin ilk sırada tercih edilen dış hekimliği fakültesi olmasının yanı sıra ÖSYM tarafından yapılan lisans öğrencisi tercih sıralamalarında başlarda yer alması,

* Klinik içinde hasta eğitimi için ayrılan fiziksel alanlara sahip olunması ve lisans öğrencilerinin bu imkandan faydalanabilmesi,

* Fakültemiz ameliyathanelerinde yapılan cerrahi müdahalelerin eğitim alanlarında HD kalitesinde ve canlı olarak yayınlanabilmesi, sınav değerlendirmelerinde kullanılabilmesi,

* Üniversitemiz bünyesinde eğitim veren, sağlık hizmetleri Meslek Yüksekokulu Programı Ağız-Dış Sağlığı programı öğrencilerinin teorik ve uygulama eğitimlerinin, Fakültemizde veriliyor olması * Eğitim hizmetleri dışında bölgenin sağlık hizmetlerine doğrudan katkı vermesi,

* Hasta tanı ve tedavi işlemlerinde kullanılan tüm fiziki alt yapı ve cihazların modern olması,

* Süregelen hasta eğitimlerinin devam ediyor olması,

* Klinik içinde hasta eğitimi için ayrılan fiziksel alanlara sahip olunması,

* Fakültemiz bünyesinde 16 yatak kapasiteli Ağız, Dış ve Çene Cerrahisi Hastanesinin kesintisiz hizmet verebiliyor olması,

* Fakültenin tüm Dış Protez Laboratuvarı işlerinin hem Fakültemiz bünyesinde Çok Amaçlı Dış Protez Laboratuvarı hem de kurum dışı Dış Protez Laboratuvarlarından hizmet alımı kapsamında yapabiliyor olması,

* Ülkemizdeki Dış Hekimliği Fakülteleri içerisinde yüksek kapasiteli Merkezi Sterilizasyon Birimlerinden birini bünyesinde barındırıyor olması ve verilen hizmetin hastalar tarafından biliniyor olması.

* Fakültemiz bünyesindeki kütüphane ve bilgisayar laboratuvarının öğrenciler tarafından mesai saatleri dışında da kullanılabiliyor olması,

* ISO 9001-2008 Kalite Yönetim Belgesi'nin önceden alınmış olması ve Kalite Yönetim Sistemleri ile ilgili kurumsal hafızaya sahip olunması,

* Öğrenci ve Akademik Personelin kullanabilecekleri müzik odasının bulunması,

* Öğrenci, Akademik ve İdari Personelin kullanabilecekleri masa tenisinin bulunması, * Fakültemizin üniversite merkez yerleşkesinde bulunup tüm eğitim ve hizmet birimlerinden faydalanabiliyor olması,

* Öğretim elemanlarının tamamına bilgisayar ve internet erişiminin sağlanmış olması, Araştırma, Geliştirme ve Toplumsal Katkı İyileşmeye Açık Yönleri;

* Lisans eğitimindeki öğrenci sayısının fiziki imkanlar göz önünde bulundurularak değerlendirilmesi,

* Lisansüstü eğitime harcanması gereken çabanın önemli bir kısmının lisans eğitiminin sürekli artan öğrenci sayısı nedeniyle tüketilmesi,

* Hizmet ek bina yapılarının gecikmesi nedeniyle multidisipliner eğitim modeline geçilmesinin gecikmesi,

* Eğitim öğretim hizmetleri ile tedavi edici hekimlik hizmetlerinin aynı akademik hizmet kadrosu ile sürdürülmek zorunda olunmasından dolayı zaman yönetiminde problem çıkması,

* Kesintisiz laboratuvar hizmeti verilebilmesi için personel sayısının yetersiz olması,

- * Bölge hastanesi konumunda olması nedeniyle kapasitenin üzerindeki hasta talebinin memnuniyeti olumsuz etkilemesi,
- * Ek binanın hizmete girmesinin gecikmesi nedeni ile fiziksel alan yetersizliğinin devam ediyor olması,
- * Artan öğrenci sayısı sebebi ile klinik uygulamalarda hem öğrenci eğitiminin hem de verilen sağlık hizmetinin istenen düzeyde olmaması,
- * Mezunların izlenmesi faaliyetlerinin olması gerektiği gibi yürütülememesi,
- * Performans değerlendirme kriterleri daha çok tedavi edici hekimlik hizmetleri üzerinden sağlanıyor olduğundan eğitim öğretim faaliyetlerinin ikinci planda kalması,
- * ERÜ Dış Hekimliği Fakültesi adına dış hekimliğinde her türlü alanda yapılan bilimsel çalışmaları derlendiği bir Elektronik dergi uygulamasının hayata geçirilmesi, Yönetim Sistemi güçlü yönleri
- * Üst yönetimin gelişime açık ve dinamik idarecilerden olması,
- * Birimin, kurum ve diğer birimlerle uyum, iletişim ve iş birliği içinde olması,
- * Üst yönetimin Kalite Güvence Sistemini önemsiyor olması,
- * Birim içerisinde Kalite Güvence Sistemini yürütebilecek nitelikli personelin bulunması,
- * Kayseri ilinde gelenek haline gelmiş olan hayırsever faaliyetleri,
- * Kurum gelirlerinin etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasına bağlı olarak ödemelerin planlanan sürede yapılıyor olması ve paydaşlarla borç ilişkisinin bulunmaması,
- * Akademik ve idari personelin genç, dinamik ve nitelikli olması,
- * Fakültenin tüm Dış Protez Laboratuvarı işlerinin hem Fakültemiz bünyesinde Çok Amaçlı Dış Protez Laboratuvarı hem de kurum dışı Dış Protez Laboratuvarlarından hizmet alımı kapsamında yapabiliyor olması,
- * Ülkemizdeki Dış Hekimliği Fakülteleri içerisinde yüksek kapasiteli Merkezi Sterilizasyon Birimlerinden birini bünyesinde barındırıyor olması ve verilen hizmetin hastalar tarafından biliniyor olması, * Fakültemiz alt kurularının birbirleri ile entegre çalışıyor olması ve karar alma süreçlerinin kısa olması,
- * Yılda 1 kez Birim Kalite Sorumluları ile yapılan Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ile alt birimlerin hedeflerine ulaşmış ulaşmadığının izlenmesi, Yönetim Sistemi iyileşmeye açık yönleri
- * Birime sağlanan idari kadro sayısının yetersizliği.
- * Birim bünyesinde yataklı servis dışında yemekhane hizmetlerinin bulunmaması,