



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA ARAŞTIRMA MERKEZİ
PAYDAŞ KATKI MATRİSİ

Paydaş Adı	İç Paydaş	Dış Paydaş	Temel Paydaş *	Stratejik Paydaş*	Önem **	Etki **	Öncelik **	İlişkili Süreç ve Faaliyetler***	Paydaş Katkısı/Beklentisi****
Akademik Personelimiz	*			*	Yüksek	Güçlü	1	➤ Paydaş ilişki süreci ➤ Paydaş geribildirimlerinin alınması ➤ Geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve izlenmesi ➤ Geri bildirim faaliyetlerinin tamamlanması ve paydaşlara bilgi verilmesi	➤ Birimlerde akademik kadro sayısının yeterli sayıda olmasını bekler. ➤ Birimlerde öğretim elemanlarınca yapılan işlerin yetki ve sorumlulukların dengeli olmasını ister. ➤ Araştırma ekiplerinin oluşturulması, destek insan gücü (teknisyen, sekreter vb.) sağlanmasını bekler. ➤ Kurumda verilen sağlık hizmetlerinin yeterli düzeyde olmasını bekler. ➤ Yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak ister. ➤ İşiyile ilgili eğitim ister. ➤ Görev tanımı ile yaptığı işlerin örtüşmesini ister. ➤ Temizlik ve sağlık koşullarının uygun olmasını bekler. ➤ Çalışanlar yöneticilere rahatlıkla ulaşmayı bekler. ➤ Yöneticiler çalışanlarla bilgi paylaşımında bulunmasını ister. ➤ Sürekli ilerlemeyi teşvik eden faaliyetler/imkanlar sunulmasını bekler. ➤ Hastanemiz tüm paydaşların geri bildirim kanalı ile süreçlere katkıda bulunabilmesini ister. ➤ Çalışan Geri Bildirim Anketleri her yılın son ayında yapılmaktadır Anket sonuçları toplantı yapılarak değerlendirilir ve iyileştirme faaliyetleri yürütülür. ➤ Laboratuvarlar ve araştırma altyapısının (cihazların) kesintisiz ve istenen kalitede enerji ile beslenmesini ister. ➤ Yeterli aydınlatma ve ısıtma/soğutma konforuna sahip çalışma ortamı ister. ➤ Enerji verimliliği ve Yenilenebilir Enerji odaklı bilimsel projelere (BAP, TÜBİTAK vb.) destek ve kaynak ayrılmasını bekler. **** Tüm paydaş katkıları OMÜ Kalite Koordinatörlüğü Anket İzleme ve Değerlendirme takviminde belirtilen yöntem ve tarihlere uygun olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca bölümlerimiz tarafından yapılan iç paydaş görüşmeleri ile izlenmektedir.
İdari Personelimiz	*			*	Yüksek	Güçlü	1	➤ Paydaş ilişki süreci ➤ Paydaş geri bildirimlerinin alınması ➤ Geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve izlenmesi ➤ Geri bildirim faaliyetlerinin tamamlanması ve paydaşlara bilgi verilmesi	➤ Gerekli niteliklere uygun personel alınmasını ister. ➤ Çalıştığı birimlerde akademik personel ile uyum içinde çalışılmasını ister. ➤ Üniversitenin yemek hizmetleri ve kalitesinin yeterli seviyede olmasını bekler. ➤ Kariyer ve/veya kişisel gelişim için birimin yardımcı olmasını bekler. ➤ Birim yöneticilerine kolaylıkla ulaşabilmeyi ister. ➤ Çalışma alanı ile ilgili bilgilere ulaşmayı ister.Çalışma alanlarına ilişkin bilgiler ilgili kişilere/birimlere zamanında iletilmesini ister. ➤ Birimlerde bilgiye erişim olanaklarının yeterli seviyede olmasını ister. ➤ Rektörlük yöneticilerine kolaylıkla ulaşabilmeyi bekler. ➤ Birimlerde ücret sisteminin teşvik edici olmasını ister. ➤ Üniversitenin vizyon ve misyonunda "Adil ve Şeffaf Çalışan Memnuniyeti İnsan Odaklı" ifadelerini görmek ister. ➤ Sorumlu olduğu iş yükünü kolaylaştıracak teknolojik imkanlara sahip olmak ister. ➤ Yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak ister. ➤ Hastanemiz tüm paydaşların geri bildirim kanalı ile süreçlere katkıda bulunabilmesini ister. ➤ Çalışan Geri Bildirim Anketleri her yılın son ayında yapılmaktadır Anket sonuçları toplantı yapılarak değerlendirilmekte ve iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir. ➤ Enerji İzleme/Kontrol Sistemlerinin (BMS/SCADA) etkin çalışması ve bu sistemleri kullanacak personelin eğitimini bekler. ➤ Enerji verimliliği hedeflerini gerçekleştirmek için yeterli bütçe ve yatırım imkanının sağlanmasını bekler. ➤ Enerji tasarrufu sağlayan teknolojik imkanlara (otomasyon, yazılım) sahip olmak ister.

Hastalarımız ve Yakınları		*		*	Yüksek	Zayıf	2	➤ Paydaş ilişki süreci ➤ Paydaş geri bildirimlerinin alınması ➤ Geri bildirimlerin Değerlendirilmesi ve izlenmesi ➤ Geri bildirim faaliyetlerinin Tamamlanması ve paydaşlara bilgi verilmesi	➤ Sağlık çalışanları ile etkili iletişim ve bilgilendirme bekler. ➤ Hastane ve oda temizliği bekler. ➤ İş ve işlemlerin kısa sürede ve adil olarak gerçekleşmesini bekler. ➤ Şikayet ve taleplerine kısa sürede cevap verilmesini bekler. ➤ Hastalar şifa bulmayı bekler. ➤ Şehir dışından gelen hastalar düşük bedelle barınma imkanı bekler. ➤ Hasta mahremiyete özen gösterilmesini ister. ➤ Fiziki alanların yeterli olmasını bekler. (Bekleme salonu gibi) ➤ Tedavisi ile ilgili hekim tarafından bilgilendirilmeyi bekler. ➤ Hastane binalarında (ameliyathane, hasta odaları) enerji kesintisinin yaşanmamasını (güvenilirlik) bekler. ➤ Ortam sıcaklığı, havalandırma ve aydınlatma konularında en üst düzeyde konfor ve hijyenin sağlanmasını ister. ➤ Yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak ister. Hastanemiz tüm paydaşların geri bildirim kanalı ile süreçlere katkıda bulunabilmesi ister. ➤ Hasta Geri Bildirim Anketleri her ay yapılmaktadır. Anket sonuçları toplantı yapılarak değerlendirilmekte ve iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir.
Sağlık Bakanlığı		*	*		Yüksek	Zayıf	2	➤ Hastanemiz ile ilgili geri bildirimler ve gösterge yönetimi verilerinin (TÜRGÖS) sisteme girilmesi ➤ Geri bildirimlerinin alınması	➤ Sağlıkta kalite standartlarına uymamızı bekler. ➤ İlgili mevzuatlara uymamızı ve uygulamamızı bekler. ➤ İhtiyaç duyduğu sağlık personelinin yetiştirilmesini bekler. ➤ Çalıştığı sağlık personelinin bilgilerinin güncellenmesinde destek bekler. ➤ İşbirliği halinde AR-GE projeleri yürütmek ister. ➤ Sağlık politikalarının belirlenmesinde katkı bekler.
İl Kamu Kurumları		*		*	Yüksek	Güçlü	1	➤ Kamu Kuruluşlarının geri bildirimlerinin alınması	➤ İlgili mevzuatlara uymamızı ve uygulamamızı bekler. ➤ Karşılaştıkları sorunların çözümünde destek bekler. ➤ İnsan kaynağı ihtiyacı duyduğunda karşılanmasını bekler. ➤ Personelinin eğitilmesini bekler. ➤ Sorunlarına odaklanmamızı bekler.
Sosyal Güvenlik Kurumu		*	*		Yüksek	Zayıf	2	➤ Hizmet ve mevzuat geri bildirimlerinin alınması	➤ SUT hükümlerine uygun hizmet vermemizi bekler. ➤ Çalışanların sosyal güvenlik primlerini tam ve zamanında beyan edip ödememizi bekler. ➤ İlgili mevzuatlara uymamızı ve uygulamamızı bekler.
Tedarikçiler		*	*		Yüksek	Güçlü	1	➤ Tedarikçilerden geri bildirimlerin alınması	➤ Rekabeti engellemeyen satın alma yapılmasını bekler. ➤ Doğru nitelikte ve zamanında ürün/hizmet siparişi bekler. ➤ Zamanında ödeme yapılmasını bekler. ➤ Satın alma sürecinde görev yapan personelle sağlıklı iletişim kurmayı bekler.
Diğer Akreditasyon Kuruluşları		*		*	Yüksek	Güçlü	1	➤ Diğer Akreditasyon Kuruluşlardan geri bildirimlerin alınması	➤ İlgili akreditasyon standartlarına ve sözleşmelerine uyum bekler.
AFAD		*	*		Yüksek	Zayıf	2	➤ Gönüllülük geri bildirimlerinin alınması	➤ AFAD Gönüllülük Projesine katılımı bekler.
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı		*	*		Yüksek	Zayıf	2	➤ İşbirliği için geri bildirimlerin alınması	➤ Tam erişilebilir bir eğitim –öğretim ve kurumsal hizmet ortamı oluşturulmasını bekler. ➤ Sosyal hizmetler sürecinde görev yapan personelle sağlıklı iletişim kurmayı bekler.

Toplum		*	*		Yüksek	Güçlü	1	➤ Toplumun geri bildirimlerin alınması ➤ Toplumsal yaşama katkı faaliyetleri etkililik geri bildirimlerinin alınması	➤ Toplumsal sorunlara odaklanmasını bekler. ➤ Toplumsal sorunların çözümüne katkı sağlamayı bekler. ➤ Etkinlik ve etkileşim bekler.
Devlet Malzeme Ofisi		*	*		Yüksek	Zayıf	2	➤ İşbirliği için geri bildirimlerin alınması	➤ Tedarik sürecince mevzuata uygunluk bekler. ➤ Doğru nitelikte ve zamanında ürün/hizmet siparişi bekler. ➤ Zamanında ödeme yapılmasını bekler. ➤ Satın alma sürecinde görev yapan personelle sağlıklı iletişim kurmayı bekler. ➤ İşbirliği içinde bekler.
OMÜ Vakfı		*	*		Düşük	Güçlü	3	➤ İşbirliği için geri bildirim	➤ İş birliği bekler.

*Temel Paydaş; Kurumun kanunlarla bağlı olduğu ve iş birliği yapmak zorunda olduğu paydaşlar. Stratejik Paydaş; Kurumun hedeflenen vizyona ulaşabilmesi için birlikte çalışmayı seçtiği paydaşlar.

**Aşağıda yer alan Paydaş Etki/Önem Matrisine göre doldurulacaktır.

Önem Düzeyi	Etki Düzeyi	
	Zayıf	Güçlü
Düşük	İzle (4) (Paydaşın üniversiteden beklentisini takip et.)	Bilgilendir (3) (Paydaşın beklentisini etkileyecek faktörlerde gerçekleşen değişiklikler hakkında paydaşın bilgilendirilmesini sağla.)
Yüksek	Çıkarlarını gözet, Çalışmalara dahil et (2) Yüksek (Paydaşın faaliyet ve çıktılarını takip et.)	Birlikte çalış (1) (Üniversitenin tüm birimleri ilgili paydaş ile birlikte çalışır.)

*** Paydaşın hangi süreçlere/faaliyetlere katkı vereceği belirlenmelidir. ÜNİKYS Süreç Kartları sekmesinden ilgili süreç ve/veya faaliyet belirlenmelidir.

****Paydaşın hangi sürece/faaliyete katkı vereceği, bu katkının hangi yöntemlerle alınacağı ve iyileştirmelere yansıtılacağı ile hangi tarihte paydaş katkısının alınacağı belirtilmelidir.