

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

ÇOMÜ KALİTE GÜVENCESİ DIŞ DEĞERLENDİRME SÜRECİ

Prof. Dr. Süha ÖZDEN

06.10.2017, Saat: 10.30, ÇOMÜ Rektörlük, İdari Birimler
06.10.2017, Saat: 14.00 ÇOMÜ ÇOBİLTUM, Üst ve Danışma Kurulu
10.10.2017, Saat: 10.30 ÇOMÜ Troia Kültür Merkezi, Tüm Kurullar

23 Temmuz 2015 tarih ve 29423 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliğinin, "**Dış değerlendirme süreci ve takvimi**" başlıklı 12nci maddesinin birinci fıkrası hükmü gereğince Yükseköğretim Kurumlarımız **beş yılda en az bir defa** Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından yürütülecek periyodik **Kurumsal Dış Değerlendirme Süreci** kapsamında değerlendirilmekle yükümlüdürler.

Uluslararası kabul görmüş bir bakış açısıyla ulusal değerlendirme sürecidir.

- Kurumun **iç değerlendirmesini (öz değerlendirme) esas alan** bir değerlendirmedir.
- Kurumun kendisini tanımladığı **misyon/vizyon ve stratejik hedefleriyle uyumunu ölçmeyi hedefleyen ve "sürekli iyileşme" yaklaşımını** benimseyen bir değerlendirme sürecidir.
- Kurumun **iç ve dış paydaşlarının görüşlerinin** de alındığı bir akran değerlendirme sürecidir.

Kurumsal Dış Değerlendirme Programında genel olarak aşağıdaki **dört temel sorunun cevabını** aramaya yönelik bir yaklaşım izlenir:

- Kurum ne yapmaya çalışıyor?
(Kurumun vizyonu, misyonu ve hedefleri-stratejik plan-)
- Kurum misyon ve hedeflerine nasıl ulaşmaya çalışıyor?
(Kurumun yönetim/organizasyonel süreçleri ve faaliyetleri)
- Kurum misyon ve hedeflerine ulaştığına nasıl emin oluyor?
(Kalite güvencesi süreçleri, İç değerlendirme süreçleri)
- Kurum süreçlerini nasıl iyileştirmeyi planlıyor?
(Kurumun sürekli iyileşme faaliyetleri)

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği kapsamında dış değerlendirme programı **üç temel evreden** oluşur.

- a)** KİDR üzerinden ön değerlendirme,
- b)** Kurum ziyareti,
- c)** Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR) ile sonuçlanan ziyaret sonrası faaliyetler.

DEĞERLENDİRME TAKIMLARININ KULLANACAĞI YÖNTEMLER

Kurumsal dış değerlendirme sürecinde değerlendircilere yol gösterebilecek bir takım değerlendirme yöntemleri bulunmaktadır. Bu yöntemler, döküman inceleme, gözlem, görüşme/mülakat ve diğer yöntemler (ekip tartışması, yönetici /çalışan /öğrenci yorumları vb.) olmak üzere dört başlıkta ele alınabilir.

Döküman İnceleme: Kurumun misyon, vizyon ve hedeflerinin yer aldığı ifadeler doküman üzerinden incelenebilir. Bu kapsamda kurumla ilgili istatistiksel bilgi, grafik ve belgeler, yıllık faaliyet raporları, ödüller, öğrencilerin değerlendirme anketleri kullanılabilir.

Gözlem: Ziyaret esnasında ortak kullanıma açık alanlar ile akademik ve idari birimlerin uygunluğu gözlem yöntemiyle incelenebilir. Bu kapsamda ziyaret edilen yerlerde dosya ve kayıtların gizliliği ve güvenilirliğinin nasıl sağlandığı, dosyalar elektronik ortamda tutuluyor ise yedekleme ve hizmet sağlama (sunucu) faaliyetlerinin nasıl yapıldığı hususları değerlendirilebilir.

Görüşme: Ziyaret sırasında kurumun tüm iç ve dış paydaşlarıyla birebir veya toplu halde görüşmeler yapılarak bu yolla bazı incelemeler yapılabilir ve veri toplanabilir. Bu kapsamda bazı iç ve dış paydaşlarla, yönetici kadrosuyla, akademik ve idari personelle, Öğrenci İşleri ve Personel Dairesi Başkanlıklarıyla, öğrenciler ve öğrenci temsilcileriyle, öğrencilerin hizmet aldıkları birimlerle (Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı, Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı, Kariyer Merkezi, Engelli Öğrenci Birimi vb.) görüşmeler yapılabilir.

Diğer Yöntemler: Kurum personeli ve öğrencilerin sözlü/yazılı yorumları, işe alım gibi süreçlerin nasıl yapıldığının örnek uygulama ile gösterilmesi, kuruma ilişkin güncel katalog, tanıtıcı belgeler, kuruma ait haberler, kurumun iç ve dış paydaşlarla ilişkileriyle ilgili kanıtlar (proje, toplantı, sergi vb.), halkla ilişkiler kapsamındaki faaliyetler gibi hususlar değerlendirilebilir.

KURUM ZİYARETİ

1. Ön Ziyaret: 13 Ekim 2017 Cuma

Genellikle saha ziyaretinden 2-3 hafta önce takım üyelerinin kurumda gerçekleştirdikleri bir günlük ziyaretir.

Ön saha ziyareti (EK.3/a) aşağıdaki hususlara yönelik olarak gerçekleştirilir:

1. Takım üyelerinin kendi aralarında ilk resmi toplantıyı yapması,
2. Takım üyelerinin kurumun rektörü ve üst yönetimiyle tanışması ve ilk toplantının yapılması,
3. Takım üyelerinin, kurumdaki işleyiş hakkında genel bilgi edinmek üzere Kalite Komisyonu üleriyle toplantı yapması,
4. Takım üyelerinin, kurumu genel olarak tanımak üzere kampüsün ve genel amaca yönelik bazı ortak mekânları (kütüphane, yemekhane, kantin, öğrenci kulüpleri, bilgisayar laboratuvarları, araştırma merkezleri vb.) ziyaret etmesi (Bu ziyaret, kurumun yerleşkesini ve ortak kullanıma yönelik tesis ve altyapılarını tanımak ve öğrencilerle ilgili olanakları ve sunulan hizmetleri gözlemlemek gibi faaliyetleri içerir.) [Ziyaret için bir buçuk saat süre önerilir]
5. Takım başkanı ile kurumun Rektörü tarafından saha ziyareti programının oluşturulması.

2. Saha Ziyareti: 5-6-7-8 Kasım 2017

Ziyaret süreci, birbiri ile çok iyi bütünleşmiş etkinlikler kümesi olarak yürütülmelidir. Sürece açıklık kazandırmak amacıyla Değerlendirme Takımı Saha Ziyaret Planı örneği ve bu kapsamdaki kronolojik etkinlikler Ek.3/b'de verilmiştir. Ek.3/b'de verilen program yalnızca örnek olarak düşünülmeli ve ziyaret planları etkin bir değerlendirmeye imkân verecek şekilde her takım-kurum için yeniden düzenlenmelidir.

Kurumsal dış değerlendirme kapsamında ziyaret edilecek akademik (fakülte, enstitü, yüksekokul, meslek yüksekokulu, uygulama ve araştırma merkezi vb.) ve idari birimlerin seçiminde, kurumun öğrenci ve çalışan sayısı açısından büyüklüğü, kurum açısından stratejik önemi dikkate alınır. Kurumun yapısına göre temel alanların (Fen, Sosyal, Tıp ve Sağlık Bilimleri, Mühendislik, Eğitim ve Güzel Sanatlar) homojen olarak örnekleme yer alması gibi hususlara dikkat edilir. Program kapsamında "Birinci Gün Ziyareti" genellikle fakültelere, "İkinci Gün Ziyareti" ise yüksekokul ve meslek yüksekokullarına gerçekleştirilir.

Odak grup görüşmelerinde, rahat olunmasına, kuruma daha fazla fayda sağlanması amacıyla katılımcılar arasında ast ve üst ilişkisinin bulunmamasına ve katılımcıların ilgili odak grubun farklılıklarını yansıtabilecek özellikte olmasına özen gösterilir.

ZİYARET SONRASI FAALİYETLER

Ziyaret sonrası etkinlikler kurum ziyaretinin tamamlanmasıyla başlar ve KDDK tarafından son şekli verilerek Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından onaylandıktan sonra kuruma gönderilen KGBR'nin tamamlanması ile sona erer.

Ziyaret sonrası etkinliklerin üç amacı vardır:

1. Ziyaret bulguları ile ilgili kurum tarafından yapılacak değerlendirmelerin kuruma verilecek KGBR'ye dâhil edilmesinin sağlanması,
2. Kuruma ek görüş belirtme olanağı verilmesi,
3. Aynı değerlendirme döneminde farklı kurumlarda yapılan değerlendirmelerde, belirli bir ölçüt için değerlendirmeler arasında tutarlığın sağlanması.

Ziyaret sonrası süreç, birbiri ile çok iyi bütünleşmiş bir dizi etkinlikler kümesi olarak yürütülmelidir. Süreç kapsamında yürütülecek etkinlikler kronolojik olarak aşağıda verilmiştir. Belirtilen zaman, kurum ziyareti tamamladıktan sonra çalışmaların bitişine kadarki gün sayısıdır. Süreç boyunca, tüm yazışma ve formlar elektronik ortamda yapılır.

SÜREÇ DEĞERLENDİRMESİ VE İYİLEŞTİRME

Kurumsal Dış Değerlendirme programında, süreçte yer alan takım üyelerinin birbirini ve değerlendirilen kurum yöneticisinin takım üyelerini değerlendirdiği 360° lik değerlendirme yaklaşımı kullanılmaktadır.

Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından oluşturulan ve değerlendiricilere ve kuruma e-mail ile iletilen online formlar (EK.5/a-b) değerlendirmeyi takip eden 5 iş günü içinde, değerlendiriciler ve kurum tarafından doldurularak Yükseköğretim Kalite Kuruluna iletilir.

Ayrıca, süreçte yer alan tarafların sürecin her üç evresindeki (ziyaret öncesi, kurum ziyareti ve ziyaret sonrası) etkinlikleri değerlendirmeleri ve iyileştirme amaçlı önerilerini Yükseköğretim Kalite Kurulu'na yazılı olarak iletmeleri beklenir. Her yıl değerlendirme süreci tamamlandığında ilgili yıla ilişkin olarak Takım Başkanları ve dış değerlendirme sürecine giren yükseköğretim kurumlarının yöneticileriyle iki ayrı değerlendirme toplantısı gerçekleştirilir.

Ayrıca, ilgili yıla ilişkin bütün geri bildirim ve değerlendirmelere ilişkin tüm yükseköğretim kurumu temsilcilerine yönelik bir bilgi paylaşımı toplantısı düzenlenir. Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönergesinin ilgili maddesi uyarınca Kurumsal Dış Değerlendirme Komisyonu tarafından Yükseköğretim Değerlendirme ve Kalite Güvencesi Durum Raporu hazırlanır ve Yükseköğretim Kurulu Başkanlığına sunulur.

Kurumsal Dış Değerlendirme Ölçütleri

A. Kurum Hakkında Bilgiler

Kurum; tarihsel gelişimi, organizasyon yapısı, misyonu, değerleri, hedefleri ve iyileştirme alanları hakkında bilgi vermelidir.

B. Kalite Güvencesi Sistemi

Kurum, stratejik yönetiminin bir parçası olarak kalite güvencesi politikaları ve bu politikaları hayata geçirmek üzere stratejilerini belirlemeli ve kamuoyuyla paylaşmalıdır. *(Bu politikalar, dış paydaşları da sürece dâhil ederek, kurumun iç paydaşları tarafından geliştirilmeli ve uygulanmalıdır.)*

C. Eğitim - Öğretim

Programların Tasarımı ve Onayı

Kurum, yürüttüğü programların tasarımı ve onayı için tanımlı süreçlere sahip olmalıdır. *(Programlar, hedeflenen öğrenme çıktıları da dâhil olmak üzere, amaçlarına uygun olarak tasarlanmalıdır. Programın sonucu olan yeterlilikler, programa uygun seviyedeki Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikleri Çerçevesi yeterliliklerini de kapsayacak şekilde tanımlanmalı ve ilgili paydaşlara duyurulmalıdır)*

Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme

Kurum, programlarını öğrencilerin öğrenim sürecinde aktif rol almalarını teşvik edecek şekilde yürütmelidir. Öğrencilerin başarı ölçme ve değerlendirmesi de bu yaklaşımı yansıtmalıdır.

Öğrencinin Kabulü ve Gelişimi, Tanınma ve Sertifikalandırma

Kurum, öğrenci kabullerine yönelik açık kriterler belirlemeli, diploma, derece ve diğer yeterliliklerin tanınması ve sertifikalandırılması ile ilgili olarak önceden tanımlanmış ve yayımlanmış kuralları tutarlı ve kalıcı bir şekilde uygulamalıdır.

Eğitim - Öğretim Kadrosu

Kurum, eğitim - öğretim kadrosunun işe alınması, atanması, yükseltilmesi ve ders görevlendirmesi ile ilgili tüm süreçlerde adil ve açık olmalıdır.

Öğrenme Kaynakları, Erişilebilirlik ve Destekler

Kurum, eğitim-öğretim faaliyetlerini yürütmek için uygun mali kaynaklara sahip olmalı ve öğrenme olanaklarının tüm öğrenciler için yeterli ve erişilebilir olmasını güvence altına almalıdır.

Programların Sürekli İzlenmesi ve Güncellenmesi

Kurum, programlarının eğitim-öğretim amaçlarına ulaştığından ve öğrencilerin ve toplumun ihtiyaçlarına cevap verdiğinden emin olmak için mezunlarını düzenli olarak izlemeli ve programlarını periyodik olarak gözden geçirerek güncellemelidir.

Ç. Araştırma ve Geliştirme

Araştırma Stratejisi ve Hedefleri

Kurum, stratejik planı çerçevesinde belirlenen akademik öncelikleriyle uyumlu, değer üretebilen ve toplumsal faydaya dönüştürülebilen araştırma ve geliştirme faaliyetlerini teşvik etmelidir.

Araştırma Kaynakları

Kurum, araştırma ve geliştirme faaliyetleri için fiziki altyapı ve mali kaynaklar oluşturmali ve bunların etkin şekilde kullanımına yönelik politikalara ve stratejilere sahip olmalıdır. (Kurumun araştırma politikaları, iç ve dış paydaşlarla işbirliğini ve kurum dışı fonlardan yararlanmayı teşvik etmelidir)

Araştırma Kadrosu

Kurum, araştırmacıların işe alınması, atanması ve yükseltilmesi ile ilgili tüm süreçlerde adil ve açık olmalıdır.

Araştırma Performansının İzlenmesi ve İyileştirilmesi

Kurum, araştırma ve geliştirme faaliyetlerini verilere dayalı ve periyodik olarak ölçmeli, değerlendirmeli ve sonuçlarını yayımlamalıdır. Elde edilen bulgular, kurumun araştırma ve geliştirme performansının periyodik olarak gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi için kullanılmalıdır.

D. Yönetim Sistemi

Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı

Kurum, stratejik hedeflerine ulaşmayı nitelik ve nicelik olarak güvence altına alan yönetsel ve idari yapılanmaya sahip olmalıdır. Yönetim kadrosu gerekli yapıcı liderliği üstlenebilmeli, idari kadrolar gerekli yetkinliğe sahip olmalıdır.

Kaynakların Yönetimi

Kurum; insan kaynakları, mali kaynakları ile taşınır ve taşınmaz kaynaklarının tümünü etkin ve verimli kullandığını güvence altına almak üzere bir yönetim sistemine sahip olmalıdır.

Bilgi Yönetimi Sistemi

Kurum, yönetsel ve operasyonel faaliyetlerinin etkin yönetimini güvence altına alabilmek üzere gerekli bilgi ve verileri periyodik olarak toplamalı, analiz etmeli ve süreçlerini iyileştirmek üzere kullanmalıdır.

Kurum Dışından Tedarik Edilen Hizmetlerin Kalitesi

Kurum, dışarıdan aldığı destek hizmetlerinin uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına almalıdır.

Kamuoyunu Bilgilendirme

Kurum, eğitim - öğretim programlarını ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini de içerecek şekilde tüm faaliyetleri hakkındaki bilgileri açık, doğru, güncel ve kolay ulaşılabilir şekilde yayımlamalı ve kamuoyunu bilgilendirmelidir.

Yönetimin Etkinliği ve Hesap Verebilirliği

Kurum, yönetim ve idari kadroların verimliliğini ölçüp değerlendirebilen ve hesap verebilirliklerini sağlayan yaklaşımlara sahip olmalıdır.

E. Sonuç ve Değerlendirme

Kurum, yürütülen/gerçekleştirilen faaliyetlerin misyonu ve hedefleriyle ne derece örtüştüğünü analiz etmeli ve iyileşmeye açık yönleri kapsamında alınması gereken tedbirleri içeren bir değerlendirme yapmalıdır.



Kalite Güvencesi Çalışmalarımız

Takvim

Üniversite Kalite Komisyonunun Belirlenmesi	26.05.2016
Kalite Güvencesi Yönergemizin Belirlenmesi	26.05.2016
Misyon ve Vizyona Dayalı Stratejik Planımızın Revizyonu	01.06.2016
Birimlerin Durumlarının Anket ve Görüşmelerle Analizi	01.06.2016
Birimlerde İyileştirme Bekleyen Yanların Tespiti	01.06.2016
Birimlerde Alt Komisyon ve Temsilcilerin Seçilmesi	06.06.2016
Üst, Alt Komisyon ve Temsilcilerin Akreditasyona Hazırlık İlk Toplantısı	22.06.2016
Kurum İç Değerlendirme Raporunun (KİDR 2015) Hazırlanması ve YÖK'e Sunulması	01.07.2016
Kalite Web Sayfasının Kurulması ve Faal Hale Geçmesi	01.07.2016
Kalite Güvencesi ve Akreditasyona Başvuru El Kitabının (ÇOMÜ KEK) Hazırlanması	01.07.2016
Birimlerde İlk İyileştirme Çalışmalarının Tamamlanması İçin Son Tarih	01.10.2016
Üst, Alt Komisyon ve Temsilcilerin Akreditasyona Hazırlık İkinci Toplantısı	03.10.2016
Kalite El Kitabının Yayımlanması	01.01.2017
Kalite Danışma Kurulunun Oluşturulması	15.01.2017
Bologna Üniversite Anketlerinin Güncellenmesi ve ÖBS'ye Eklenmesi	06.03.2017
Üst, Danışma Kurulu, Alt Komisyon ve Temsilcilerin Akreditasyona Hazırlık Üçüncü Toplantısı	07.03.2017
Birimlerimiz Web Sayfalarında Kalite Güvencesi Sekmesinin Hazırlanması	15.03.2017
KİRD 2016'nın Üniversite Senatosuna Sunulması	15.04.2017
Kurum Dış Değerlendirme Yılıının Senatoda Belirlenmesi	15.04.2017
KİDR 2016'nın YÖK Kalite Kuruluna Sunulması	02.05.2017
Dış Değerlendirme Süreci (13 Ekim 2017 ilk ziyaret)	05-08.11.2017
Akreditasyon Başvurularının ve İyileştirmelerin Takibi	01.12.2017
Programların ve Laboratuvarların Akredite Olmaları veya Başvurmaları	31.12.2017
Kamuoyu ile Paylaşım ve Bilgilendirme	31.12.2017

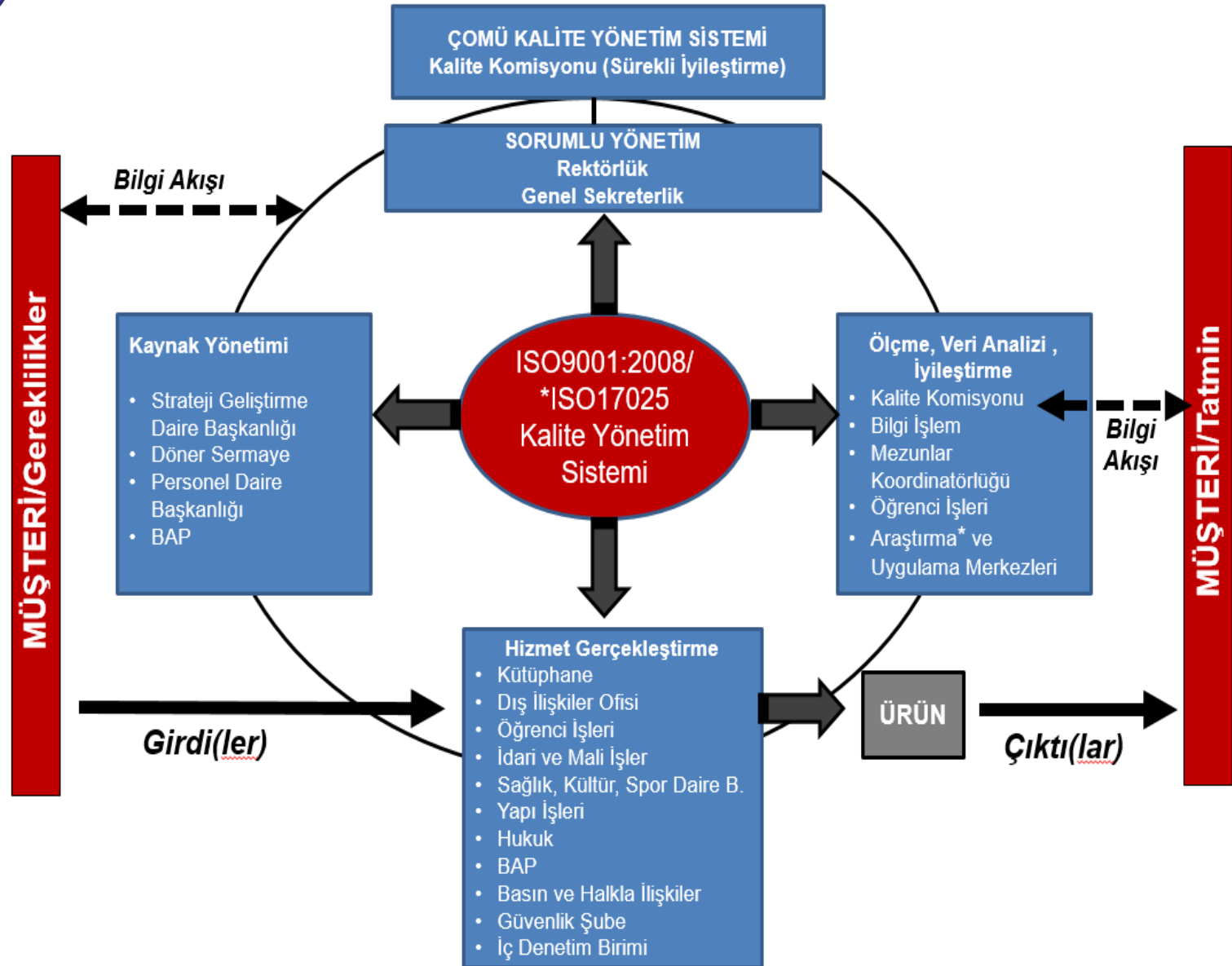
Kalite Güvence Sistemimiz

Kalite Güvence Sistemimiz aşağıdaki alt sistemlerden oluşmaktadır:

- Kalite politikalarının belirlenmesi ve yayımı
- Kalite stratejilerinin belirlenmesi ve yayımı
- Kalite örgüt yapısı
- Örgüt şeması
- Görevlerin yetki ve sorumlulukların belirlenmesi
- Kalite halkası
- Kalite dokümantasyonu
- Kalite bilgi sistemi (TS EN ISO 9004; 4, 18, 40).

Kalite standartlarına göre, kurumsal kalite sistemi içerisinde aşağıdaki doküman ve belgeler hazırlanması gerekmektedir:

- Kalite Güvencesi ve program akreditasyona hazırlık el kitabı (ÇOMÜ KEK)
- Kurumsal düzenlemeler
- Talimatlar, formlar ve diğer gerekli belgelerden oluşan kalite belgeleri (Caplan 1990:15; TS EN ISO 9001: 2001 4-5).



Anketlerin Sonuçları

- Programlarımızın ECTS ve AKTS iş yükü ile ilgili işleri, sorunları ve eksiklikleri
- Programlarımızın Eğitim Bilgi Sistemi üzerindeki veri güncellemedeki eksiklikleri
- Fiziki mekan ve alt yapı ihtiyaçlarının temini (derslik, öğrenci ve araştırma laboratuvarlarındaki eksiklikler veya yenilenmesini bekleyen kısımlar)
- Öğretim elemanı ihtiyaçlarının giderilmesi (Eğitim-öğretime geçmeyi bekleyen ve güçlendirilmesi gereken birimler)
- İç ve dış paydaşlarla olan ilişkilerin geliştirilmesi
- Mezunlarımızın takibi ve mezunlarla ilişkiler
- Memnuniyet anketlerine katılım sayılarının artırılması
- Araştırma faaliyetleri için yeni kaynakların araştırılması
- Programlarımızın ikili işbirliği antlaşmalarının sayısal olarak geliştirilmesi
- Programların öz değerlendirme raporlarını hazırlamaları veya yeniden gözden geçirmeleri
- İstekli olan programların, web sayfalarında Kalite Güvencesi ve Akreditasyon çalışmalarını anlatacak düzenlemeleri yapmaları

Kalite Güvencesi Kapsamında Sürekli Olarak Yapılması Gerekenler

Birimlerin her yıl düzenli olarak kendilerine sunulan anketleri doldurmaları
Bu veriler aracılığı ile yönetimin gerekli iyileştirme faaliyetlerini gerçekleştirmesi
Birim içerisinde memnuniyet anketleri düzenlenmesi
Birim içerisinde en az altı ay bir «kalite güvencesi» kapsamında toplantılar yapılması
Üstün, zayıf ve iyileştirmeye açık yönlerin sürekli izlenmesi
Her yıl ocak ayının son günü en geç kalite kuruluna teslim edilecek bir raporu
tablolardaki bilgileri dikkate alarak hazırlamak ve teslim etmek (mail ile
kalite@comu.edu.tr adresine word formatında göndermek)

10 Ekim 2017 ve 5-6-7-8 Kasım 2017 (Saha Ziyaretleri) için Yapılması Gerekenler

Birimlerimizdeki verilerin (son iki yıl) inceleme için düzgün ve hazır bulundurulması
Eksik raporların (Anket) kalite ofisine iletilmesi
Öğrenci/İdari/Akademik personel memnuniyet anketlerinin uygulanması
Dış Değerlendirme Kılavuzu eklerinde yer alan soruların cevaplanması

MİSYONUMUZ
Kalite odaklı, yenilikçi
ve girişimci bir üniversite olmak





VİZYONUMUZ

**Bölgenin en iyi üniversitesi olmak,
ülkesinin ve dünyanın güçlü bir bilim
kurumu haline gelmek**



DEĞERLERİMİZ
Aidiyet
Bilimsellik
Düşünce ve İfade Özgürlüğü
Eğitilmiş Vatandaşlar
Etik

Girişimcilik
Hareketlilik

İşbirliği, Dayanışma ve Paylaşma

Kalite ve Verimlilik

Katılımcılık

Kentle Bütünleşme

Mükemmeliyetçilik

Şeffaflık

Tanınırlık

Tarihine, Kültürüne, Ülkesine ve Coğrafyasına Sahip Çıkma

Yaşam Boyu Öğrenme

Yenilikçilik ve Yaratıcılık



STRATEJİK AMAÇLARIMIZ

Bilimsel, Girişimci ve Yenilikçi Bir Üniversite Olmak

Kaliteli Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri Sunmak

Paydaşlarla olan İlişkilerin Geliştirilmesi

Sağlık Hizmetlerinin Geliştirilmesi

Kurum Kültürünün Geliştirilmesi

