

BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ HEMŞİRELİK BÖLÜMÜ
KALİTE KOMİSYONU
ÖNERİ VE ŞİKÂyetLERİN ALINMASI, İNCELENMESİ VE
ÇÖZÜMÜ İŞ AKIŞI

Kalite Komisyonunun 27.10.2026 tarihli ve 2026/10-06 sayılı kararıyla kabul edilmiş,
Bölüm Kurulunun 28.10.2026 tarihli ve 2026/18-6 sayılı kararıyla onaylanmıştır.

1. İş akışı

Adım	İşlem	Sorumlu	Süre
1	Başvuru: öneri ve şikâyetler öneri kutusu, Bölüm e-posta adresi, web formu, öğrenci temsilcisi, akademik danışman veya EBYS dilekçesi ile alınır. Kimlik bilgisi vermeden (anonim) başvuru yapılabilir.	Başvuru sahibi	–
2	Kayıt: başvuru Öneri-Şikâyet Kayıt Formuna kayıt numarasıyla işlenir; kimlik bilgileri gizli tutulur.	Kalite Komisyonu raportörü	2 iş günü
3	Ön inceleme ve sınıflama: konu eğitim-öğretim, klinik uygulama, ölçme-değerlendirme, fiziksel altyapı, yönetim veya diğer olarak sınıflanır; acil konular aynı gün Bölüm Başkanına iletilir.	Kalite Komisyonu Başkanı	3 iş günü
4	Yönlendirme: başvuru ilgili komisyona veya birime yazılı olarak iletilir.	Kalite Komisyonu	3 iş günü
5	İnceleme ve çözüm: ilgili komisyon/birim başvuruyu inceler, çözüm önerisini ve uygulamayı kayda geçirir; Bölüm Kurulu kararı gerekiyorsa gündeme alınır.	İlgili komisyon / birim	15 iş günü
6	Geri bildirim: sonuç başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir; anonim başvurularda sonuç uygun görülürse duyuru panosunda veya web sayfasında paylaşılır.	Kalite Komisyonu	5 iş günü
7	Kapatma ve izleme: çözüm uygulandıktan sonra kayıt kapatılır; tekrarlayan konular izlemeye alınır.	Kalite Komisyonu	–
8	Raporlama: her yarıyıl sonunda başvuru sayıları, konu dağılımı, çözüm süreleri ve yapılan iyileştirmeler raporlanarak Bölüm Kuruluna sunulur.	Kalite Komisyonu	Her yarıyıl sonu

İlkeler: Başvuru sahibinin kimliği gizli tutulur; başvuru nedeniyle hiçbir olumsuz işlem yapılmaz; kişisel verileri içeren kayıtlar KVKK'ya uygun saklanır ve web sayfasında yalnızca anonim özet yayımlanır.

2. Öneri-Şikâyet Kayıt Formu

Kayıt no	
Başvuru tarihi	.../.../20...
Başvuru kanalı	☐ Öneri kutusu ☐ E-posta ☐ Web formu ☐ Öğrenci temsilcisi ☐ Danışman ☐ EBYS
Başvuran	☐ Öğrenci ☐ Akademik personel ☐ İdari personel ☐ Anonim
Konu sınıfı	☐ Eğitim-öğretim ☐ Klinik uygulama ☐ Ölçme-değerlendirme ☐ Fiziksel altyapı ☐ Yönetim ☐ Diğer
Başvurunun özeti	
Yönlendirilen komisyon / birim ve tarih	
Yapılan inceleme ve çözüm	
Başvurana geri bildirim tarihi	
Kapatma tarihi ve imza	