

Sağlık Yönetimi Eğitim Programları
Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (SAYAK)



SAYAK DEğERLENDİRME KILAVUZU

1.0

SAYAK DEĞERLENDİRME KILAVUZU

ÖNSÖZ

Sağlık Yönetimi Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (SAYAK) adına, bir kurumdaki Sağlık Yönetimi lisans programını değerlendirecek değerlendirme takımının bir üyesi olarak görev yapmaya hoş geldiniz. Göreviniz, yalnızca değerlendirilen kurum açısından değil; aynı zamanda sağlık hizmetlerinin etkin yönetimi, kamu yararı ve toplumsal etki açısından da büyük sorumluluk ve önem taşımaktadır. SAYAK değerlendirme takımı üyesi olarak sizden, sağlık yönetimi eğitimi, sağlık sistemleri organizasyonu, kamu yönetimi yaklaşımları, hasta güvenliği, kalite iyileştirme süreçleri ve ilgili sosyal bilim alanları bağlamında değerlendirme yapmanız beklenmektedir. Takımınızın başarısı ve akreditasyon sürecinin kalitesi için katkılarınız büyük önem arz etmektedir. Titiz bir program değerlendirmesi; kurum ziyareti öncesi hazırlıkları, ziyaret esnasındaki etkin gözlem ve iletişim süreçlerini, veriye dayalı analizleri, mantıklı ve tutarlı kararlar vermeyi; sonuçları net, açık ve gerekçeli biçimde yazılı ve sözlü olarak ifade etmeyi içermektedir.

Sizden aşağıdaki alanlarda niteliksel ve uygun durumlarda niceliksel değerlendirmeler yapmanız beklenir:

- Kurumun misyon ve vizyonunun, sağlık yönetimi programının öz görevlerine ne ölçüde yansıdığı;
- Programın eğitim amaçlarının belirlenmesi sürecine iç ve dış paydaşların katılım düzeyi ve bu amaçların kamuoyuyla paylaşımı;
- Program çıktıları, bunlara ulaşmak için kullanılan yöntem ve süreçler ve çıktılara ulaşıp ulaşılmadığının nasıl değerlendirildiği;
- Eğitim amaçları ve program çıktılarının gerçekleştirilme düzeyinin düzenli olarak izlenip değerlendirilmesi ve sonuçların programın sürekli iyileştirilmesine ne ölçüde katkı sağladığı;
- Öğrenciler, öğretim elemanları, eğitim planı, altyapı, kurumsal destek mekanizmaları, finansal kaynaklar, yönetsel süreçler ve programın sağlık yönetimi disiplinine özgü ölçütler bakımından bütünsel bir kalite sisteminin varlığı.

Takım üyelerinden, değerlendirilen kurumun yararı ve gelişimi kadar SAYAK'a, sağlık yönetimi mesleğine ve toplumsal sorumluluk anlayışına bağlılık göstermeleri beklenmektedir.

1. GİRİŞ

Bu kılavuzun amacı, SAYAK adına değerlendirme yapacak değerlendirme takımı üyelerine değerlendirme sürecini tanıtmak ve görevlerini açık bir şekilde ifade etmektir. Süreç boyunca esas alınacak değerlendirme ölçütleri, SAYAK'ın resmî internet sitesinde yayımlanmıştır.

SAYAK Değerlendirme Ölçütleri ve değerlendirme sürecinin temel amacı, değerlendirilerek akreditasyon verilecek Sağlık Yönetimi lisans programlarının, mezunlarını sağlık ve sosyal hizmet sistemlerinde görev alabilecek, yönetsel, analitik ve etik yetkinliklerle donatılmış bireyler olarak yetiştirmesini garanti altına almaktır.

Bu değerlendirme süreci sadece program kalitesinin belgelenmesini değil, aynı zamanda eğitim çıktılarının geliştirilmesini, program etkinliğinin artırılmasını ve sağlık yönetimi eğitimine çağdaş yaklaşımlar kazandırılmasını amaçlamaktadır.

SAYAK değerlendirme süreci, kalite güvencesi ve sürekli iyileştirme anlayışı çerçevesinde yürütülür. Süreç; özdeğerlendirme, kurum ziyareti ve ziyaret sonrası değerlendirme aşamalarından oluşur ve her aşama, şeffaflık ve mesleki etik ilkeleri temelinde gerçekleştirilir.

2. DEĞERLENDİRME SÜRECİNİN BAŞLATILMASI

SAYAK değerlendirme süreci gönüllülük esasına dayanır. Sağlık Yönetimi programlarını değerlendirme talebinde bulunan yükseköğretim kurumlarının başvurusu üzerine süreç başlatılır ve yürütülür.

SAYAK değerlendirme sürecinin başlatılmasında izlenen temel adımlar aşağıda açıklanmıştır:

(a) Akreditasyon amacıyla ilk kez değerlendirme talebinde bulunacak ya da mevcut akreditasyon süresi sona erecek olan programlar için, kurumlar SAYAK'a yazılı bir başvuru ile genel ya da ara değerlendirme sürecine dâhil olmak istediklerini bildirirler.

(b) SAYAK, ilgili başvuruyu inceledikten sonra, başvurusu yapılan programın değerlendirme kapsamına alınıp alınamayacağını belirler. Değerlendirmeye uygun bulunan programlara ilişkin akreditasyon ücretleri ve ödeme koşulları kurumlara bildirilir.

(c) Kurumun başvurusu, SAYAK'ın bilgilendirmesini ve koşullarını resmen kabul ettiğini beyan ettiği yazılı onay mektubunun iletilmesiyle kesinleşir.

(d) SAYAK, değerlendirme başvurusu kesinleşen programlar için değerlendirme takımını oluşturma sürecini başlatır.

(e) Kurum, akreditasyon başvurusu kabul edilen her bir programı için, SAYAK tarafından belirlenen içerik ve yapıya uygun bir özdeğerlendirme raporu hazırlar. Eğer program daha önce değerlendirilmişse ve süreç bir ara değerlendirme ya da ara ziyaret ise, sadece daha önceki değerlendirmede belirtilmiş olan eksiklik, kaygı ve önerilere odaklı kısa bir rapor hazırlanması yeterlidir. Her raporun bir adet basılı ve bir adet dijital kopyası (örneğin USB bellek ile) SAYAK'a gönderilir.

(f) Kurumlar tarafından gönderilen özdeğerlendirme raporları, format ve içerik uygunluğu açısından SAYAK tarafından incelenir. Gerekli kriterleri karşılamayan raporlar için, eksikliklerin kuruma bildirimi yapılır.

(g) Format ve içerik açısından uygun olan ya da bildirilen eksiklikleri 15 gün içinde gideren programların resmî değerlendirme süreci SAYAK tarafından başlatılır.

3. DEĞERLENDİRME SÜRECİ

SAYAK tarafından yürütülen Sağlık Yönetimi lisans programlarının değerlendirme süreci, çok aşamalı ve bütüncül bir süreçtir. Bu süreç üç temel evreden oluşur:

(a) Ziyaret öncesi etkinlikler;

(b) Kurum ziyareti;

(c) Ziyaret sonrası etkinlikler.

Değerlendirme sürecinin başarısı, bu üç evrenin kapsamlı, zamanında ve koordineli biçimde yürütülmesine bağlıdır. Ayrıca, sürecin geliştirilmesi; değerlendirme amaçlarının anlaşılmasına, değerlendirme bulgularının dikkatle analiz edilmesine ve katılımcılardan alınan geri bildirimlerin etkin biçimde değerlendirilmesine dayanmaktadır.

Sürecin temel girdileri:

(a) SAYAK tarafından atanan takım başkanı ve program değerlendiricileri;

(b) Programın SAYAK Değerlendirme Ölçütlerini karşıladığını belgeleyen kurum ve hazırladığı özdeğerlendirme raporudur.

A. Ziyaret Öncesi Etkinlikler

Ziyaret öncesi etkinlikler, kurum ziyareti gerçekleştirilmeden önce tamamlanır ve değerlendirme takımı üyelerinin SAYAK tarafından görevlendirilmesiyle başlar.

A.1. Amaçlar

Ziyaret öncesi etkinliklerin başlıca amaçları şunlardır:

1. Sağlık Yönetimi disiplini sağlık ve sosyal bilimler boyutuyla dengeli şekilde temsil eden bir değerlendirme takımı oluşturmak;
2. Değerlendirmenin önemli bir kısmını, kurumun sunduğu belgeler doğrultusunda, ziyaret öncesinde gerçekleştirmek;
3. Kurum ziyaretinde yapılacak gözlemler ve görüşmeler için gerekli planlamayı ve bilgi taleplerini önceden belirlemek.

A.2. Sürece Katılanlar

Ziyaret öncesi sürecin temel katılımcıları şunlardır: takım başkanı, program değerlendiricileri, kurum temsilcileri ve varsa gözlemcilerdir.

A.3. Süreç

A.3.1. Görevlendirme ve Planlama

1. SAYAK, değerlendirme yapılacak kurumlara değerlendirme takımı adaylarını iletir. Kurumlardan, çıkar çatışması ya da çakışma yaratabilecek isimleri SAYAK'a bildirmeleri istenir.
2. Değerlendirici adayları, ilgili kurumla herhangi bir çıkar ilişkisi bulunup bulunmadığını beyan eder. Gerekli durumlarda ekipte değişiklik yapılır.
3. Takım başkanı ve değerlendiriciler resmen görevlendirilir. Takım üyelerinin bilgileri ilgili kuruma da iletilir.
4. Kurumdan, özdeğerlendirme raporlarının ve ek belgelerinin basılı ve dijital kopyalarının takıma iletilmesi talep edilir.

A.3.2. Ziyaret Öncesi Hazırlıklar

1. Takım başkanı, kurum temsilcileriyle iletişime geçerek ziyaretin tarihini belirler.
2. Ulaşım ve konaklama planlamaları yapılır; toplantı salonları belirlenir.
3. Takım başkanı tarafından gerekli ziyaret belgeleri (güncel ölçütler, çizelgeler vb.) takıma iletilir.

4. Takım, kurumun sunduğu belgeler doğrultusunda ilk analizlerini yapar; sorulacak sorular ve istenecek ek bilgiler belirlenir.

5. Ziyaret programı taslak olarak hazırlanır ve tüm taraflarla paylaşılır.

6. Değerlendiriciler, Program Değerlendirme Çizelgesi'ni ön tahmin olarak doldurur ve ilk takım toplantısına hazır hâle getirir.

B. Kurum Ziyareti Etkinlikleri

Kurum ziyareti, değerlendirme takımının ilgili kuruma fiziksel olarak giderek doğrudan gözlem, görüşme ve belgelendirme çalışmaları yaptığı aşamadır. Bu süreç, takım üyelerinin kuruma gelişinden tüm toplantıların tamamlanmasına kadar olan zamanı kapsar.

B.1. Amaçlar

Kurum ziyareti sürecinin temel amaçları şunlardır:

1. Özdeğerlendirme raporlarında doğrudan gözlenemeyen unsurların niteliksel değerlendirmesini yapmak;
2. Kurum tarafından sunulan belgeleri ayrıntılı biçimde incelemek;
3. Kurumun güçlü ve geliştirmeye açık yönleriyle ilgili ön değerlendirme sonuçlarını sunmak.

B.2. Sürece Katılanlar

Kurum ziyareti sürecine katılan başlıca gruplar şunlardır:

- (a) Değerlendirme takımı üyeleri (takım başkanı, program değerlendiricileri ve varsa gözlemciler);
- (b) Kurum yönetimi, fakülte/bölüm yönetimi, program koordinatörleri, akademik-idari personel ve dış paydaşlar;
- (c) Öğrenciler.

B.3. Süreç

B.3.1. 0'ıncı Gün [Genellikle Pazar]

1. Takım üyeleri konaklama yerinde veya kurumda ayrılan toplantı salonunda bir ön değerlendirme toplantısı yapar.
2. Bu toplantıda ziyaret süresince yapılacak işler, görüşülecek gruplar ve planlamalar detaylandırılır.

3. Program değerlendiricileri, özdeğerlendirme raporları ile sahadaki bulgular arasındaki uyumu değerlendirmek üzere bölüm veya program ofisinde ilk incelemelerini yaparlar.
4. Değerlendirme Çizelgeleri'nin '0'ıncı Gün' sütunu doldurulur.
5. Takım üyeleri, kurum yöneticileriyle tanışma yemeği gibi sosyal bir ortamda bir araya gelir.
6. Gün sonunda takım, kısa bir değerlendirme toplantısı yaparak bir sonraki günün stratejisini belirler.

B.3.2. 1. Gün [Genellikle Pazartesi]

1. Takım üyeleri, dekan, bölüm başkanı, bölüm yöneticileri ve kalite komisyonu temsilcileri ile toplantı yapar. Bu toplantıda, kurumun sağlık yönetimi programına yönelik kalite güvence sistemi, sürekli iyileştirme süreçleri ve özdeğerlendirme raporunun hazırlanma süreci hakkında bilgi alınır.
2. Takım üyeleri, program sorumlusu olan bölüm başkanı ile programın eğitim amaçları, paydaş katılımı, sürekli izleme ve iyileştirme mekanizmaları hakkında detaylı görüşme yapar.
3. Program değerlendiricileri, programda görevli öğretim elemanları ile bireysel ve grup görüşmeleri yaparak; müfredat, öğretim yöntemleri, danışmanlık hizmetleri, uzaktan eğitim uygulamaları ve kalite süreçleri hakkında bilgi alır.
4. Öğrencilerle toplantı yapılır. Öğrenci temsiliyeti, kampüs yaşamı, ders planı, danışmanlık sistemi, staj deneyimleri ve geri bildirim mekanizmaları gibi konular değerlendirilir.
5. Değerlendiriciler, iç/dış paydaşlarla (mezunlar, hastane yöneticileri, sosyal hizmet uzmanları vb.) toplantılar yaparak program çıktılarının iş yaşamındaki yansımalarını öğrenir.
6. Gün sonunda takım üyeleri, yapılan görüşmeleri değerlendirir, sorunlu görülen alanları belirler ve takip edilecek konuları netleştirir. Değerlendirme çizelgelerinin '1. Gün' bölümü doldurulur ve taslak Program Çıkış Bildirimi oluşturulur.

B.3.3. 2. Gün [Genellikle Salı]

1. Takım üyeleri, üniversite üst yönetimiyle (rektör, rektör yardımcıları vb.) toplantı yaparak, sürece ilişkin ön değerlendirmeleri ve izlenimleri paylaşır.

2. Takım, kurumun üst düzey yöneticileri, akademik kadro ve öğrencilerle birlikte düzenlenen çıkış toplantısında, taslak Program Çıkış Bildirimlerini okur.
3. Bildirimler, programın güçlü yönleri ile iyileştirmeye açık alanlarını içerir ve gerekçeleri ile sunulur. Toplantının ardından kısa bir soru-cevap bölümü yapılabilir.
4. Takım başkanı, değerlendirme formlarını dekan ve bölüm başkanına teslim eder. Bu formlar kurumun elinde kalacak tek yazılı belgelerden biridir.
5. Tüm ziyaret süreci takım tarafından özetlenir, izlenimler toplanır ve ziyaret sonlandırılır.

C. Ziyaret Sonrası Etkinlikler

Ziyaret sonrası etkinlikler, kurum ziyaretinin tamamlanmasından itibaren başlayan ve SAYAK Akreditasyon Kurulu tarafından nihai akreditasyon kararının verilmesine kadar devam eden süreçtir.

C.1. Amaçlar

Ziyaret sonrası sürecin başlıca amaçları şunlardır:

1. Ziyaret sırasında elde edilen bulgulara dayalı olarak nihai raporun hazırlanması;
2. Kuruma bulgularla ilgili geri bildirim sunulması ve yanıt verme fırsatı tanınması;
3. Farklı kurumlarda yürütülen değerlendirme süreçleri arasında tutarlılık sağlanması.

C.2. Sürece Katılanlar

Ziyaret sonrası etkinliklere katılan başlıca taraflar:

- (a) Takım başkanı ve program değerlendiricileri;
- (b) Değerlendirilmiş kurum;
- (c) SAYAK Akreditasyon Kurulu'dur.

C.3. Süreç

1. Ziyaretin tamamlanmasını takiben, takım başkanı değerlendiricilerle iletişime geçerek taslak değerlendirme raporunun hazırlanması için iş bölümünü yapar.
2. Rapor en geç 15 gün içinde tamamlanarak kuruma gönderilir.

3. Kurum, sadece maddi hatalar ve eksik kanıtlar ile ilgili görüşlerini içeren resmi yanıtını 30 gün içinde iletebilir.
4. Takım başkanı, bu yanıtı değerlendiricilerle paylaşır ve gerekirse raporda düzenleme yapılır.
5. Nihai rapor SAYAK Akreditasyon Kurulu'na gönderilir.
6. Raporun diğer kurumlarla olan tutarlılığı, uygun bir denetleme komisyonu tarafından gözden geçirilir.
7. SAYAK'ın Akreditasyon Kurulu, akreditasyon kararını verir ve kurumlara bildirim yapılır.

D. Süreç Değerlendirmesi ve İyileştirme

Süreç tamamlandıktan sonra, değerlendirme takımının her bir üyesinden ve kurumdan geri bildirim toplanır. Bu geri bildirimler:

- Değerlendirme takım üyelerinin birbirlerini değerlendirmeleri,
- Kurumun değerlendirme süreci ile ilgili memnuniyet düzeyi,
- Uygulama sürecindeki güçlü ve zayıf yönler,

gibi alanlarda toplanır ve SAYAK tarafından sürekli iyileştirme çalışmalarında kullanılır.

SAYAK, kalite güvence sisteminin etkinliği ve şeffaflığı için her değerlendirme döneminin sonunda değerlendirme yöntemlerini gözden geçirir ve gerekiyorsa güncellemeler yapar.