

Sağlık Yönetimi Eğitim Programları
Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (SAYAK)



SAYAK

İTİRAZ VE ŞİKAYET

YÖNERGESİ

SAYAK İTİRAZ VE ŞİKÂyet YÖNERGESİ

Madde 1 Amaç ve Kapsam

Bu Yönergenin amacı, Sağlık Yönetimi Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (SAYAK) bünyesinde yürütülen dış değerlendirme ve akreditasyon süreçlerinde, değerlendirme yapılan yükseköğretim kurumlarının ve diğer ilgili tarafların, kendilerine yönelik akreditasyon kararları veya süreç içerisinde karşılaştıkları usulsüzlük, etik dışı davranış veya memnuniyetsizliklere dair itiraz ve şikâyetlerini hangi usul ve esaslar çerçevesinde yapabileceklerini düzenlemektir.

Bu Yönerge, SAYAK Akreditasyon Kurulu tarafından yürütülen tüm değerlendirme, izleme ve karar alma süreçleri sonucunda doğabilecek itiraz ve şikâyetleri kapsar.

Madde 2: Dayanak

Bu Yönerge, SAYAK Tüzüğü esas alınarak hazırlanmıştır.

Madde 3: Tanımlar

Bu Yönergede geçen:

SAYAK: Sağlık Yönetimi Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği.

SAYAK Akreditasyon Kurulu: SAYAK bünyesinde yer alan, değerlendirme sonuçlarını karara bağlayan yetkili kurul.

İtiraz: Değerlendirme süreci sonunda verilen nihai karar veya rapor içeriğine karşı, değerlendirme sürecindeki yükseköğretim kurumu tarafından yapılan, kararın yeniden gözden geçirilmesini talep eden başvurudur.

Şikâyet: Değerlendirme süreci boyunca görev alan kişi, kurul veya komisyonların tarafsızlık, etik, yönetsel uygunluk veya iletişim konularındaki olası ihlallerine karşı yapılan bildirimini ifade eder.

Başvuru Sahibi: SAYAK değerlendirme sürecine konu olan programı yürüten yükseköğretim kurumu veya yetkili temsilcisini tanımlar.

Komisyon: İtiraz ve Şikâyet Komisyonunu ifade eder.

Madde 4: Temel İlkeler

1. Tüm başvuru süreçleri yazılı, belgeli ve zaman damgalı biçimde yürütülür.
2. Gizlilik, tarafsızlık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine bağlı kalınır.
3. Değerlendirme sürecinde görev alan kişiler, başvuru konusu olan itiraz/şikâyetin incelenmesinde yer alamaz.
4. İtiraz ve şikâyet süreçlerinde “doğal adalet” ilkesi gözetilir; başvuru sahibi ile ilgili taraflara savunma ve açıklama hakkı tanınır.

Madde 5: İtiraz ve Şikâyet Komisyonunun Teşkilî, Görev ve Sorumlulukları

1. SAYAK Akreditasyon Kurulu, itiraz ve şikâyet süreçlerini değerlendirmek üzere, süreçte doğrudan yer almamış üyelerden oluşan bağımsız bir “İtiraz ve Şikâyet Komisyonu” oluşturur.

2. Komisyon en az üç (3) kişiden oluşur ve üyeler ilgili alanda deneyim sahibi, tarafsız ve etik ilkelere bağlı kişiler arasından seçilir.
3. Komisyon üyeleri gizlilik, tarafsızlık ve çıkar çatışmasından kaçınma taahhüdü imzalar.
4. Komisyonun görev ve sorumlulukları şunlardır: a. Kendisine iletilen başvuruların ön incelemesini yapmak. b. Gerekli görüldüğünde ek bilgi veya belge talep etmek. c. İlgili kişi ve kurumlardan yazılı veya sözlü açıklama istemek. d. Başvuruyu nesnel, tarafsız ve belgelere dayalı şekilde değerlendirerek gerekçeli bir öneri raporu hazırlamak. e. Hazırladığı raporu Akreditasyon Kurulu'na sunmak.

Madde 6: İtiraz Başvuru Süreci

1. Akreditasyon kararının ilgili yükseköğretim kurumuna resmi olarak bildirilmesini takip eden 15 (on beş) iş günü içerisinde itiraz hakkı kullanılabilir.
2. İtiraz başvurusu, detaylı gerekçelerle birlikte ve varsa destekleyici belgelerle hazırlanmalı; SAYAK tarafından belirlenen "İtiraz Başvuru Formu" aracılığıyla yapılmalıdır.
3. Başvuru SAYAK Sekreteryası aracılığıyla Akreditasyon Kurulu'na sunulur.
4. Kurul, sürece doğrudan dâhil olmayan en az üç kişiden oluşan "İtiraz İnceleme Alt Komisyonu" oluşturur.
5. Alt komisyon, itiraz başvurusunu alındıktan sonra en geç 15 iş günü içinde toplanarak ilgili belgeleri inceler, varsa ek bilgi talep eder ve değerlendirme yapar.
6. Alt komisyon görüşünü yazılı ve gerekçeli olarak Akreditasyon Kurulu'na iletir.
7. Akreditasyon Kurulu, sunulan görüşü dikkate alarak en geç 10 iş günü içerisinde gerekçeli nihai kararını verir. Bu karar başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.
8. İtiraz üzerine verilen nihai karar kesin olup yeniden itiraz hakkı doğurmaz.

Madde 7: İtirazın Değerlendirilmesi

1. Komisyon, itiraz edilen kararın dayandığı rapor, gözlem formu, görüş ve diğer belgeleri bütüncül biçimde inceler.
2. Kurumun sunduğu gerekçeler, ilgili değerlendirme kriterleri ışığında karşılaştırmalı olarak analiz edilir.
3. Komisyon, değerlendirmede herhangi bir ölçüt hatası, yorumlama tutarsızlığı, eksik bilgi ya da nesnellik ilkesine aykırı bir durum tespit ederse; bu hususları açık ve gerekçeli biçimde raporunda belirtir.
4. Değerlendirme ekibi üyelerinden savunma istenebilir; bu süreç karşılıklı açıklamaya açık ve yazılı olarak yürütülür.
5. Komisyon önerisi doğrultusunda Akreditasyon Kurulu nihai kararı verir: kararı değiştirebilir, değerlendirme sürecini yeniden başlatabilir veya itirazı reddedebilir.

Madde 8: Şikâyet Başvuru Süreci

1. Şikâyet başvurusu; etik dışı davranış, değerlendirme sürecinde tarafsızlığa aykırı uygulamalar, iletişim problemleri veya süreç yönetimindeki usulsüzlükler gibi nedenlerle yapılabilir.
2. Olayın gerçekleştiği tarihten itibaren en geç 30 (otuz) gün içerisinde SAYAK Sekretaryası'na yazılı olarak yapılmalıdır.
3. Başvuru, "Şikâyet Başvuru Formu" ile yapılmalı ve açık, somut bilgilere dayanmalıdır. Gerekliyse belgeler eklenmelidir.
4. Şikâyetler, sürece doğrudan dâhil olmayan üyelerden oluşan "Etik ve Uyuşmazlık Değerlendirme Komisyonu" tarafından incelenir.
5. Komisyon, ilgili taraflardan yazılı görüş alabilir, gerektiğinde sözlü savunma isteyebilir. Süreç en fazla 20 iş günü içerisinde tamamlanır.
6. Komisyon görüşünü Akreditasyon Kurulu'na sunar. Kurul, öneri doğrultusunda ya da gerekçeli biçimde farklı bir karar alabilir.
7. Nihai karar yazılı olarak başvuru sahibine bildirilir.

Madde 9: Başvuru Usulü ve Geçerlilik Kriterleri

1. Başvurular yalnızca yetkili kişi ya da kurum temsilcisi tarafından yapılabilir.
2. Tüm başvurular resmi e-posta, çevrim içi başvuru sistemi ya da posta yoluyla ulaştırılmalıdır.
3. Başvurunun alınmasının ardından SAYAK Sekretaryası, başvuru sahibine en geç 3 iş günü içinde alındı teyidi verir.
4. Eksik veya hatalı belgelerle yapılmış başvurular hakkında 5 iş günü içinde başvuru sahibine bildirim yapılır. Eksiklikler tamamlanmadan inceleme süreci başlatılmaz.

Madde 10: Kayıt ve Arşivleme

1. Tüm başvurular ve işlem süreçleri dijital olarak kayıt altına alınır.
2. Belgeler, başvuru tarihinden itibaren en az 5 (beş) yıl süreyle güvenli biçimde arşivlenir.
3. Gizlilik içeren bilgiler üçüncü şahıslarla paylaşılmaz, sadece denetim ve yasal zorunluluk hâlinde yetkili mercilere sunulur.

Madde 11: Gizlilik ve Tarafsızlık

1. Tüm süreçler gizlilik esasına göre yürütülür. Başvuru sahibinin kimliği ve başvuru içeriği yalnızca değerlendirme sürecinde görev alan yetkililerle paylaşılır.
2. Başvuruya konu kişi, kurum veya komisyon üyeleri; değerlendirme sürecinde yer alamaz.
3. Değerlendirme sürecinde oluşabilecek çıkar çatışmaları tespit edildiğinde ilgili kişinin sürece katılımı engellenir.

Madde 12: Bilgilendirme ve Şeffaflık

1. Bu yönerge ve başvuru formları SAYAK'ın resmî internet sitesinde kamuya açık biçimde yayımlanır.
2. Sürece ilişkin bilgilendirme takvimi ve başvuru yolları açık ve erişilebilir bir dille duyurulur.
3. Yıllık olarak hazırlanan itiraz ve şikâyet istatistikleri, kişisel veri içermeyecek şekilde SAYAK'ın faaliyet raporuna dâhil edilir.

Madde 13: Yürürlük

Bu Yönerge, SAYAK Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Madde 14: Yürütme

Bu Yönerge hükümlerinin uygulanmasından SAYAK Akreditasyon Kurulu sorumludur.