

	T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	SBF/P-03
		Yayınlanma Tarihi	15.12.2021
		Revizyon No/Tarih	00/00.00.0000
		Sayfa	1/4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Manisa Celal Bayar Üniversitesi (MCBÜ) Sağlık Bilimleri Fakültesi'nde Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında yürütülen faaliyetlerin her aşamasında ortaya çıkan uygunsuzlukları tespit etmek, nedenlerini belirleyerek giderilmesi ve uygun çözümlerin üretilmesi için önlem almayı mümkün kılacak yöntemleri belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi KYS kapsamındaki tüm faaliyetleri kapsar.

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

DÖF : Düzeltici ve önleyici faaliyettir.

YGG : Yönetimin gözden geçirmesidir.

Uygunsuzluk : Prosedür, standart, süreç, iş akışı ya da talimatların hizmet sunumu için uygun olmaması, iç ve dış paydaşların şikayetlerinin olması ya da memnuniyet düzeylerinin düşük olması ya da minör/majör hata şeklinde kendisini gösteren KYS usul ve kriterlerinden sapmadan kaynaklanan durumlardır.

Düzeltici faaliyet: KYS kapsamında yürütülen faaliyetlerde uygunsuzluğa yol açan ve tekrarlanan nedenleri ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir.

Önleyici faaliyet : KYS kapsamında yürütülen faaliyetlerde uygunsuzluk ortaya çıkarması muhtemel sorunların ve nedenlerinin tespit edilmesini ve ortadan kaldırılmasını amaçlayan faaliyetlerdir.

DÖF Formu : Düzeltici ve önleyici faaliyet talep ve yanıt formudur.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden, Birim Kalite Komisyonu Başkanı olan MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekanı ve kalite çalışmalarından sorumlu ilgili Dekan Yardımcısı (Birim Kalite Yönetim Temsilcisi) ile Birim Kalite Komisyonu üyesi olan MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Sekreteri sorumludur.

Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

5. UYGULAMA

5.1. Uygunsuzluğun Tespiti

Uygunsuzluğa ilişkin düzeltici ve önleyici faaliyet gerektiğine yönelik talep veya tespitler aşağıdaki bilgi kaynakları yoluyla elde edilebilir.

- Denetim raporları,
- DÖF Talep Formları (online link aracılığıyla)
- Paydaş istek, öneri ve şikâyetleri,

Hazırlayan Birim Kalite, Akreditasyon ve Stratejik Plan Komisyonu	Kontrol Eden Birim Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan
---	---	--------------------

	T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	SBF/P-03
		Yayınlanma Tarihi	15.12.2021
		Revizyon No/Tarih	00/00.00.0000
		Sayfa	2/4

- YGG toplantısında alınan kararlar,
- Kanuni yükümlülükler,
- Paydaş memnuniyet anket sonuçları,
- Süreç (Proses) kontrolleri,
- Kalite sistem uygulamaları,
- Veri analiz çalışma sonuçları
- Dekana Mesaj, Fakülte Sekreterine Mesaj / CİMER verileri

5.2. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Adımları

5.2.1. DÖF Talep İşlemleri

Düzeltici Önleyici Faaliyetlerin yürütülmesinde izlenecek yol SBF/SA-52 Düzeltici Önleyici Faaliyet İş Akış Sürecinde gösterilmiştir.

Uygunsuzluğu tespit eden kişi tarafından dijital ortamdaki DÖF talebi için linkteki form doldurulur. DÖF talebi Birim Kalite Komisyonu Yöneticisi tarafından incelenir. DÖF ile iletilen uygunsuzluğu ve sebebini, düzeltici ve önleyici faaliyet talebinin prosedüre uygun bir iyileştirme isteği olup olmadığını gerekli ise uzman kişilerden görüş alarak kontrol eder. DÖF talebi uygun ise üst yazı ile ilgili Fakülte Yönetimine iletir. DÖF talebi uygun değil ise Birim Kalite Komisyonu Yöneticisi tarafından gerekçesi açıklanarak reddedilir.

Kalite çalışmalarından sorumlu Dekan Yardımcısı gerekli hallerde İdari Birim Kalite ve DÖF Sorumlusu ile birlikte DÖF’te belirtilen uygunsuzluğun giderilmesi için yapılması gereken düzeltici ya da önleyici faaliyetlerle ilgili işlemleri yürütür. DÖF’teki talep doğrultusunda gerekli işlemlerin yapılabilmesi için ilgili birimi bilgilendirilir. İşlem sonucunu SBF/F-04 DÖF Yanıt Formuna “kapatılması” ya da “sürecin devam ettiğinin belirtilmesi” şeklinde işler. Talep edilen düzeltici ve önleyici faaliyet tamamlanmış ise DÖF Yanıt Formu kapatılır; devam ediyor ise DÖF Yanıt Formu’nda bu şekilde belirtilir.

SBF/F-04 DÖF Yanıt Formunun son hali, Birim Kalite Komisyonu Yönetim Temsilcisine üst yazı ekinde iletilir.

5.1.2. DÖF Kaydının Yapılması

Birim Kalite Yönetim Temsilcisi DÖF başvuru linkinde belirtilen talebi değerlendirdikten sonra KYS’ye uygun olup olmadığını denetler ve SBF/L-04 DÖF Takip Listesine işler. Her bir düzeltici önleyici faaliyet talebini, DÖF Yanıt Formuna bir sıra numarası vererek kaydeder. Kayıt numarasını DÖF Yanıt Formuna işler. DÖF’ün açılma tarihini DÖF’ün iletildiği tarih şeklinde belirler.

DÖF’te belirtilen talep Birim Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından uygun bulunmazsa kayıtlara işlenmez. Gerekçesi belirtilerek reddedilir.

DÖF Yanıt Formu, her yılın başında 01 numarası ile başlar, 31 Aralık itibariyle sıra numarası verme işlemi sonlandırılır.

Birim Kalite Yönetim Temsilcisi DÖF Yanıt Formuna kaydedilen talebin kök nedenini ve ilişkili faaliyetleri de ekleyerek üst yazı ile Fakülte Yönetimi’ne iletir.

Hazırlayan Birim Kalite, Akreditasyon ve Stratejik Plan Komisyonu	Kontrol Eden Birim Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan
---	---	--------------------

	T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	SBF/P-03
		Yayınlanma Tarihi	15.12.2021
		Revizyon No/Tarih	00/00.00.0000
		Sayfa	3/4

5.1.2. DÖF Açılan Birim Tarafından Yapılması Gereken İşlemler

DÖF'te bahsedilen uygunsuzlukla ilgili düzeltici ya da önleyici faaliyeti yürütme sorumlu taşıyan birim sorumlusu DÖF Yanıt Formuna yapılan işlemleri, işlemin sorumlusunu ve termini kaydederek formu onaylar.

Birim Kalite Yönetim Temsilcisi (ya da ilgili Dekan Yardımcısı), bildirilen uygunsuzluğu inceler. Yetkisi dahilinde ve mümkün ise acil olarak geçici düzeltici ve önleyici faaliyetleri başlatır. Başlattığı geçici faaliyetleri Yanıt Formunun ilgili kısmına işleyerek Fakülte Yönetimine bildirir. Fakülte Yönetimi, talep doğrultusunda uygunsuzluğu hızlı şekilde sonlandırabilmek için geçici faaliyetler uygulayabilir. Birim Kalite Komisyonu, başlatılan geçici faaliyetin o anda uygunsuzluğu durduracak nitelikte olmadığına karar verirse; söz konusu faaliyeti kabul etmeyebilir. Yeni bir geçici faaliyet planlanmasını isteyebilir ya da geçici faaliyet önerebilir. Birim Kalite Komisyonu, belirtilen uygunsuzluğun neden olabileceği zararı önlemek için talebi detaylı olarak araştırıp açıklayarak Fakülte Yönetimine iletebilir.

Birim Kalite Komisyonu, DÖF talep başvurusu ile ilgili olarak en geç 10 (on) işgünü içinde kök neden analizi çalışmasını yapar. Kök neden(ler) ile ilgili kalıcı faaliyet(ler)i, faaliyet sorumluları ve faaliyet için öngörülen termi belirler, DÖF Takip Listesine işleyerek ve Fakülte Yönetimine iletir. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır.

Birim Kalite Komisyonu, gelen talebe yazılan kök nedeni ve ortadan kaldırılması için uygulanan kalıcı düzeltici ve önleyici faaliyetlerin sisteme uyumunu değerlendirir. Bu aşamada kök nedenin ve/veya kalıcı faaliyetin uygunsuzluğun tamamen ortadan kaldırılmasını sağlamayacağı kanaatine varılırsa, ilgili kök neden ve/veya kalıcı faaliyet kabul edilmeyebilir. Yeni bir kök neden ve/veya kalıcı faaliyet planlanması istenebilir ya da kalıcı faaliyet önerilebilir.

Kök neden ve faaliyetleri işlenen DÖF Yanıt Formunun aslı ya da dijital nüshası Birim Kalite Komisyonu tarafından arşivlenir. Onaylanan formun çıktısı ya da elektronik kopyası ilgili birim sorumlusu ya da kişi tarafından da muhafaza edilir.

5.1.3. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin Kontrolü

Planlanan düzeltici veya önleyici faaliyetlerin, öngörülen sürede tamamlanıp tamamlanmadığını kontrol etme sorumluluğu Birim Kalite Komisyonu Başkanına (Dekan) aittir. Aynı zamanda kalite çalışmalarından sorumlu Dekan Yardımcısı ve faaliyeti talep eden birim/ilgili kişi tarafından da kontrol edilir. Gerekteğinde bir uzman görüşüne başvurulabilir. Uygunsuzluğun nedenlerinin giderilmediği yetersiz olduğu kanaati oluşur ise yeni bir DÖF talebi oluşturulması ve tekrar çalışma istenmesi mümkündür. Bu durum DÖF yanıt formunda ayrıca belirtilir.

5.1.4. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin Takibi

Birim Kalite Yönetim Temsilcisi ve idari personel kalite (DÖF) sorumlusu, düzeltici ve önleyici faaliyetleri, SBF/L-04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesine kaydeder, takibini ve güncellemesini yapar.

Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin sonuçları, YGG toplantılarında görüşülür. Bu prosedür kapsamında oluşan kayıtlar “Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne” göre saklanır.

Hazırlayan Birim Kalite, Akreditasyon ve Stratejik Plan Komisyonu	Kontrol Eden Birim Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan
---	---	--------------------

	T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	SBF/P-03
		Yayınlanma Tarihi	15.12.2021
		Revizyon No/Tarih	00/00.00.0000
		Sayfa	4/4

Düzeltilici ve önleyici faaliyetler sonucunda yeni doküman veya değişiklik ihtiyacı olduğunda SBF/P-02 MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Doküman Yönetimi Prosedürü ve SBF/L-01 MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi KYS Güncel Doküman Listesine göre gerekli değişiklikler yapılır.

5.1.5. DÖF'ün Kapatılması

Birim Kalite Komisyonu, kabul edilen taleplerle ilgili termini iki şekilde takip eder:

- 1- Birime gitmeyi gerektirmeyen ve sadece doküman değişikliği ya da yayını ile kapatılabilecek DÖF talebi için, ilgili dokümanın Komisyona iletilmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanması sonucunda DÖF yanıt formu ile kapatılır.
- 2- Birimde yerinde tespit yapılması gereken durumlarda ise, Birim Kalite Komisyonuna temsilen bir kişi ilgili birime giderek yapılan kalıcı faaliyetleri yerinde görür. Faaliyetin kontrolünü yapacak temsilci, işin mahiyetine göre Dekan Yardımcısı ya da Fakülte Sekreterliği aracılığıyla belirlenerek kontrol sağlanabilir.

Takip etmekten sorumlu olan kişi, tespit ve önerilerini Yanıt Formuna yazar, gerekli durumlarda objektif delilleri de forma ekler. Kalıcı faaliyetlerin KYS'ye uyumlu ve uygunsuzluğu ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse talebe Yanıt Formu Birim Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir. Talep ile bildirilen uygunsuzluğun giderilmesinden sorumlu olan birim DÖF Takip Listesinde belirttiği termin içerisinde faaliyeti gerçekleştiremeyeceğini tespit ederse durumu Birim Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir ve ek süre ister. Temsilci ek süre konusunda onay verir ise yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır. Yeni termin verilmesi durumunda Birim Kalite Yönetim Temsilcisi, termini değiştirir.

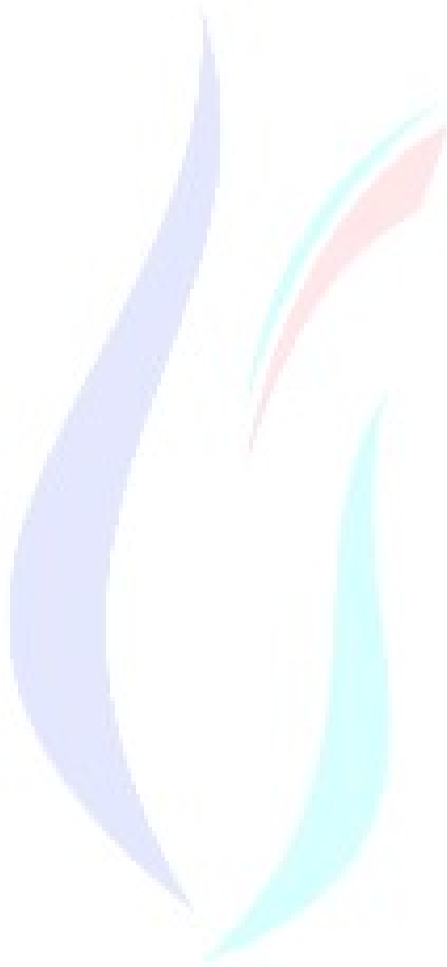
DÖF'ün kapatılması işlemi, form üzerindeki "DÖF Kapatma Onayı" kısmının imzalanması ile tamamlanır. DÖF'ün kapatılma tarihi, formdaki Kapatma Tarihi bölümüne yazılır. Şayet DÖF kapatılması uygun değilse birime eposta ya da telefon ile bilgilendirme yapılarak faaliyetin gözden geçirilmesi istenir. DÖF'ün kapatılması, belirlenen terminden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak çizelgede gösterilir. Dekanlık, kapattığı DÖF formunu, varsa objektif delilleri de ekleyerek arşivler. Kapatma onayı verilen formu bilgilendirme amacıyla ilgili birime elektronik ortamda gönderir.

6. REFERANS DOKÜMANLAR

- [SBF/P-01 MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)
- [SBF/P-02 MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Doküman Yönetimi Prosedürü](#)
- MCBÜ/ Sağlık Bilimleri Fakültesi Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=o3UT4ugn4UOcJ4IVXRPrGA-8_y3LkvIPh6lsXPz8rJUNThPTDBBNUtHQ1MxMVYyM1pGUUVPRzNXMS4u
- SBF/F-04 MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Yanıt Formu
- SBF/L-04 MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Listesi
- SBF/SA-52 MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İş Akışı
- SBF/KEK-01 MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Kalite El Kitabı
- KYS koşulları

Hazırlayan Birim Kalite, Akreditasyon ve Stratejik Plan Komisyonu	Kontrol Eden Birim Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan
---	---	--------------------

	T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	SBF/P-03
		Yayınlanma Tarihi	15.12.2021
		Revizyon No/Tarih	00/00.00.0000
		Sayfa	5/4



Hazırlayan Birim Kalite, Akreditasyon ve Stratejik Plan Komisyonu	Kontrol Eden Birim Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan
---	---	--------------------