

	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	00/15.12.2021
		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.

DÖFTF : Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formudur.

DÖFYF : Düzeltici ve Önleyici Faaliyet 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 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.

- Tetkik raporları,
- Paydaş istek, öneri ve şikâyetleri,
- YGG toplantısında alınan kararlar,

Hazırlayan Birim Birim Kalite 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	00/15.12.2021
		Sayfa	2/4

- Kanuni yükümlülükler,
- Paydaş memnuniyet anket sonuçları,
- Proses kontrolleri,
- Kalite sistem uygulamaları,
- Veri analiz çalışma sonuçları

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 Şemasında gösterilmiştir.

Uygunsuzluğu tespit eden kişi tarafından dijital ortamdaki DÖF Talep Formu doldurulur. DÖFTF Birim Kalite Komisyonu Başkanı 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 Başkanı tarafından gerekçesi açıklanarak reddedilir.

Kalite çalışmalarından sorumlu Dekan Yardımcısı 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 DÖFTF’nin kapatılması ya da sürecin devam ettiğinin belirtilmesi şeklinde DÖFYF’na işler. Talep edilen düzeltici ve önleyici faaliyet tamamlanmış ise DÖFYF kapatılır; devam ediyor ise DÖFYF’nda bu şekilde belirtilir.

DÖFYF’nun son hali, Birim Kalite Komisyonu’na üst yazı ekinde iletilir.

5.1.2. DÖF Kaydının Yapılması

Birim Kalite Komisyonu DÖFTF’de belirtilen talebin değerlendirdikten sonra KYS sistemine uygun olup olmadığını denetler ve DÖF’ün “faaliyet türü” bölümünü doldurur. Her bir düzeltici önleyici faaliyet talebini, Düzeltici Önleyici Faaliyet Yanıt Formu (DÖFYF) bir sıra numarası vererek kaydeder. Kayıt numarasını DÖFTF’ye işler. DÖF’ün açılma tarihi, DÖF’ün karar tarihidir.

DÖF’te belirtilen talep Birim Kalite Komisyonu tarafından uygun bulunmazsa DÖFYF’na işlenmez. Gerekçesi belirtilerek reddedilir.

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

Birim Kalite Komisyonu DÖFYF’na kaydedilen talebin kök nedenini ve ilişkili faaliyetleri de ekleyerek üst yazı ile Fakülte Yönetimi’ne iletir.

Hazırlayan Birim Birim Kalite 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	00/15.12.2021
		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 DÖFYF'na yapılan işlemleri, işlemin sorumlusunu ve termini kaydederek formu onaylar.

Birim Kalite Komisyonu, DÖFTF ile bildirilen uygunsuzluğu inceler. Yetkisi dahilinde ve mümkün ise acil olarak geçici düzeltici ve önleyici faaliyetleri başlatır. Başlattığı geçici faaliyetleri DÖFYF'nun ilgili kısmına işleyerek Fakülte Yönetimine bildirir.

Fakülte Yönetimi, DÖFYF'ndaki 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, DÖFTF'de belirtilen uygunsuzluğun neden olabileceği zararı önlemek için talebi detaylı olarak araştırıp açıklayarak Fakülte Yönetimine iletebilir.

Birim Kalite Komisyonu, DÖFTF ile ilgili olarak en geç 5(beş) işgünü içinde kök neden analizi çalışmasını yapar. Kök neden(ler) ile ilgili kalıcı faaliyet(ler)i, faaliyet sorumluları ve faaliyet için öngörülen termi belirler, DÖFYF'na işleyerek ve Fakülte Yönetimine iletir. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır.

Birim Kalite Komisyonu, gelen DÖFYF'na 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 DÖFYF'nun 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 Komisyonuna aittir. Aynı zamanda kalite çalışmalarından sorumlu Dekan Yardımcısı ve faaliyeti talep eden tarafından da kontrol edilir. Gerekğinde bir uzman görüşüne başvurulabilir. Uygunsuzluğun nedenlerinin giderilmediği yetersiz olduğu kanaati oluşur ise yeni bir DÖFYF'nun doldurulması ve tekrar çalışma istenmesi mümkündür. Bu durum DÖFYF'nda ayrıca belirtilir.

5.1.4. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin Takibi

Birim Kalite Komisyonu, düzeltici ve önleyici faaliyetleri, 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.

Düzeltici ve önleyici faaliyetler sonucunda yeni doküman veya değişiklik ihtiyacı olduğunda Doküman Kayıt Kontrol Prosedürüne göre gerekli değişiklikler yapılır.

Hazırlayan Birim Birim Kalite 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	00/15.12.2021
		Sayfa	4/4

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 DÖFYF için, ilgili dokümanın Komisyona iletilmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanması sonucunda DÖFYF 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 Koordinatörlük dışındaki personelden de seçilebilir.

Takip etmekten sorumlu olan kişi, tespit ve önerilerini DÖFYF'na yazar, gerekli durumlarda objektif delilleri de forma ekler. Kalıcı faaliyetlerin KYS'ye uyumlu ve uygunsuzluğu ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse DÖFYF, Birim Kalite Komisyonu tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir.

DÖFTF ile bildirilen uygunsuzluğun giderilmesinden sorumlu olan birim DÖFYF'nda belirttiği termin içerisinde faaliyeti gerçekleştiremeyeceğini tespit ederse durumu Birim Kalite Komisyonu'na bildirilir ve ek süre ister. Komisyon ek süre konusunda onay verilir ise; DÖFYF'nun kapatılması için yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır. Yeni termin verilmesi durumunda Kalite Koordinatörlüğü, DÖFYF'ndaki 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 mail 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.

Kalite Koordinatörlüğü, kapattığı DÖF formunu, varsa objektif delilleri de ekleyerek arşivler. Kapatma onayı verilen formu bilgilendirme amacıyla ilgili birime elektronik ortamda gönderir.

5.3. İlgili 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-09 MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Yanıt Formu
- SBF/KEK-01 MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Kalite El Kitabı
- KYS koşulları

Hazırlayan Birim Birim Kalite Komisyonu	Kontrol Eden Birim Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan
--	---	--------------------